

Sentença

Processo nº 363/26

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I – No âmbito da compra e venda de bens de consumo, o profissional tem o dever de entregar ao consumidor um bem conforme com o contrato, nos termos do regime jurídico aplicável à compra e venda de bens de consumo.

II – Verificada uma falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito, em primeira linha, à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição do bem, devendo tal reposição ser efetuada sem encargos, em prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor.

III – Caso a reposição da conformidade não seja realizada ou não seja efetuada em condições adequadas, o consumidor pode recorrer a outros meios de tutela previstos na lei, designadamente a redução proporcional do preço ou a resolução do contrato, nos termos legalmente previstos.

IV – O direito à restituição de quantias alegadamente despendidas pelo consumidor depende da demonstração da sua efetiva existência e quantificação, recaindo sobre o consumidor o respetivo ónus da prova.

V – A substituição de componentes sujeitos a desgaste normal, realizada após período significativo de utilização do bem, não determina, por si só, a responsabilidade do profissional, quando não resulte demonstrado que tal substituição decorra de uma desconformidade existente à data da entrega do bem.

VI – O profissional deve, em cumprimento do princípio da boa-fé na execução dos contratos, facultar ao consumidor as informações ou elementos técnicos de que disponha e que sejam necessários ao normal funcionamento e utilização do bem adquirido.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. A Reclamante alega falta de conformidade do bem adquirido junto da Reclamada e ainda gastos de combustível sempre que o veículo dava entrada na oficina da Reclamada.

1.3. A Reclamada alega que os problemas reportados pela Reclamante foram sanados e que disponibilizou veículo de substituição.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à redução do preço estabelecido no contrato, permitindo a redução que a Reclamante reponha a conformidade no veículo adquirido e que permita compensar a privação do uso por 5 meses; à restituição de 70,00 € relativos ao gasóleo que a Reclamada gastara, em dias idas do veículo à sua oficina; à restituição do valor pago pela chave; à restituição do valor pago pela bateria colocada; à declaração que nada deve à Reclamada; e ao fornecimento dos códigos para o restabelecimento da parte eletrónica do veículo.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante no dia 05.09.23 adquiriu um veículo, marca [REDACTED] modelo CLIO, matrícula [REDACTED], de abril de 2014, com 102.000 km, pelo valor de 9.490,00 €, tendo pago em numerário, docs 1 a 3;
2. A Reclamante alegou que no momento da entrega do veículo as portas, do mesmo, encontravam-se abertas, tendo constatado, depois de conduzir o veículo, que a parte eletrónica não funcionava;
3. A Reclamante referiu que ligara, de imediato, ao Sr. [REDACTED], colaborador da Reclamada, referenciando a situação, sublinhando que as portas da viatura apenas abriam com a chave e não com o comando;
4. A Reclamante disse que a Reclamada lhe comunicara que não tinha conhecimento da situação e lhe solicitou que levasse a viatura à sua oficina para análise da situação;

5. A Reclamante referiu que as escovas, quando acionadas, não trabalhavam logo, que um dos bancos se encontrava roto, apresentando furos, havendo pormenores que deveriam ser pintados, sendo que a Reclamada se comprometera a sanar essas faltas de conformidade e não o fizera, doc 4;
6. A Reclamante referiu que o veículo esteve nas instalações da Reclamada cerca de 5 meses, que lhe fora devolvido com o combustível na reserva, tendo o veículo aquando da entrada cerca de 40,00 € de gasóleo, que apenas fora sanada a parte da eletrónica, sendo que as restantes desconformidades se mantiveram;
7. A Reclamante disse que no dia 21.09.24, cerca de 3 semanas depois de deixar o veículo para serem colmatadas as desconformidades, a Reclamada lhe entregara o veículo, novamente, com o combustível na reserva, sendo que no momento da entrega o mesmo tinha 30,00 € de gasóleo;
8. A Reclamante referiu que quando recebera o veículo as escovas estavam ainda mais danificadas, tendo deixado de funcionar, os botões do volante não funcionavam, o tablier encontrava-se partido e as segundas chaves do veículo foram perdidas;
9. A Reclamante sublinhou que a Reclamada solicitara o pagamento da fatura n.º 1/12790 no valor de 162,38 €, doc 5 junto com a reclamação inicial e doc 4 junto com a contestação;
10. A Reclamante disse que se recusara a pagar, referindo que antes de proceder a qualquer pagamento, deveriam ser descontados os valores do gasóleo consumidos pela Reclamante e que se encontravam no depósito da viatura, e cujo valor ascendia a 70,00 €;
11. A Reclamante, acompanhada pela sua filha, e porque a Reclamada se recusava a entregar a viatura, chamara a PSP para que a situação ficasse registada, doc 6;
12. A Reclamante disse que reclamou junto da Reclamada, mas que esta não alterou a sua posição, doc 7;

13. A Reclamante alegou que perante o incumprimento da Reclamada relativamente às desconformidades que o veículo apresentava e que nunca foram sanadas, adquiriu a suas expensas um comando no valor de 145,00 €, doc 8;
14. A Reclamante referiu ainda que em 17.01.26 teve de adquirir uma bateria no valor de 178,84 €, pois a bateria da viatura deixara de funcionar, doc 9;
15. A Reclamante referiu que por força da colocação da nova bateria eram necessários os códigos da parte eletrónica, os quais, alega, que a Reclamada se recusa a indicar;
16. A Reclamada alegou que o veículo objeto dos presentes autos fora pago através de uma retoma no valor de 1500,00 €, sendo o restante valor da viatura adquirida pago em numerário, doc 1;
17. A Reclamada referiu que antes da entrega do veículo à Reclamante fora efetuada uma revisão /preparação do veículo, referindo ter sido muito completa, doc 1 junto com a contestação;
18. A Reclamada referiu que nos testes a viatura fizera um barulho que diz ser comum aos automóveis [REDACTED];
19. A Reclamada disse que dado que a Reclamante quisera levar a viatura, fora avisada para a retornar uns dias depois para verificação;
20. A Reclamada disse ainda que a Reclamante levou a viatura à oficina da Reclamada e que foram sanadas tais problemas, doc 2 junto com a contestação;
21. A Reclamada referiu que a Reclamante lhe reportou alguns problemas na viatura, mas que como estava com muito trabalho, avisaram a cliente que demorariam a verificar e sanar os mesmos;
22. A Reclamada declarou que disponibilizaram um veículo de substituição à Reclamante, sem custos;
23. A Reclamada disse que fora o marido da Reclamante que levantou o veículo de substituição, tendo a viatura ficado na sua posse desde o dia 19.12.23 a 22.03.24, doc 3 junto com a contestação;

24. A Reclamada declarou que o veículo objeto dos presentes autos fora vendido apenas com uma chave;
25. A Reclamada alegou que a fatura 1/12790 diz respeito à revisão do veículo, que a mesma é da responsabilidade da Reclamante, que esta a solicitara, e que a mesma é imprescindível para a manutenção da garantia;
26. A Reclamante referiu que voltaram a estofar o banco perante a reclamação da Reclamante;
27. A Reclamada alega que a bateria que a Reclamante colocou não se encontra coberta pela garantia, pois decorreram 2 anos e 4 meses, havendo desgaste natural da mesma;
28. A Reclamante declarou que quando comprou no veículo não o experimentara, foi-lhe mostrada a foto do mesmo que se encontrava disponível online;
29. A Reclamante disse que a Reclamada aquando da negociação prometera reparar mas não reparou;
30. A Reclamante declarou que a Reclamada nada fizera e que se recusou a pagar a fatura da revisão;
31. A Reclamante disse que depois pagou a fatura, pois tinha que levantar a viatura;
32. A testemunha da Reclamante, [REDACTED], marido da Reclamante, disse que acreditaram no vendedor;
33. A testemunha referiu que só viram fotos, que avisaram 2 ou 3 dias depois de terem a viatura que o fecho central não abria;
34. A testemunha disse que o sr. [REDACTED] levou a viatura e emprestou outra, tendo comunicado que não conseguia reparar o veículo;
35. A testemunha disse que levaram a viatura a um eletricista que orçou em aproximadamente 800,00 € as reparações necessárias;
36. A testemunha disse que o Sr. [REDACTED] comunicara ao patrão e que este dissera para levarem a viatura à sua oficina que reparariam;

37. A testemunha disse que a viatura esteve na oficina durante 5 meses;
38. A testemunha referiu que o fecho central veio a funcionar mas que se mantinham e se agravaram as desconformidades já existentes, tais como escovas, start stop, código do rádio, de entre outras;
39. A testemunha disse que durante o período de garantia, tiveram de colocar uma bateria nova;
40. A testemunha [REDACTED] filha da Reclamante, referiu que compraram a viatura através de fotos e que somente se aperceberam das desconformidades quando pegaram no veículo;
41. A testemunha referiu que a viatura possuía apenas 1 chave;
42. A testemunha referiu que as vezes que o veículo fora à oficina da Reclamada veio sempre na mesma;
43. A testemunha disse que a Reclamada disponibilizara um carro de substituição, mas que o mesmo não funcionara;
44. A testemunha referiu que a Reclamada reteve o veículo, pois recusaram-se a pagar, a Reclamante e a testemunha, dado que o veículo estava na mesma e tinha sido, por duas vezes, gasto o gasóleo que se encontrava no depósito da viatura;
45. A testemunha referiu que chamou a PSP porque os colaboradores da Reclamada foram mal educados;
46. A testemunha sublinhou que o veículo viera ainda em pior estado;
47. A testemunha referiu que na mudança de óleo as escovas deixaram de funcionar;
48. A testemunha disse que a viatura fora paga em dinheiro não se recordando se os seus pais deram ou não outra viatura à troca;
49. A Reclamante declarou ainda que não tem recibo da compra da viatura;
50. O representante da oficina declarou que repararam a parte elétrica;

51. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], rececionista, disse que ficaram retificações pendentes, nomeadamente o banco;

52. A testemunha referiu que não tinha ficado bem o estofo e que enviaram novamente para o estofador;

53. A testemunha declarou que pediram autorização para fazer a revisão;

54. A testemunha declarou que a viatura estava quase no limite da garantia e que retificaram os para-choques;

55. A testemunha disse que as manutenções devem ser realizadas depois de realizados 15.000 km ou decorrido 1 ano;

56. A testemunha disse que no ato do levantamento da viatura não esteve presente.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os factos:

Por documento: 1, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 16.

Por declaração: 2, 3, 4 (parcialmente provado relativamente ao pedido para levar a viatura), 6, 7, 8, 10, 15, 21, 22, 23, 25 (parcialmente provado relativo à revisão), 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 55, 56.

Resultam não provados: 4 (parcialmente não provado relativamente ao desconhecimento), 17, 18, 19, 20, 24, 25 (parcialmente não provado relativamente ao pedido de revisão), 26, 27, 35.

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

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto provada e não provada formou-se com base na apreciação articulada de toda a prova produzida em audiência de julgamento, designadamente das declarações da Reclamante, do representante da Reclamada, dos depoimentos das testemunhas indicadas por ambas as partes e da

análise da prova documental junta aos autos, tudo apreciado à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

Relativamente aos factos considerados provados por documento, designadamente os factos n.os 1, 5, 9, 11, 12, 13, 14 e 16, o Tribunal fundou a sua convicção nos documentos juntos aos autos e não impugnados pelas partes, designadamente os documentos relativos à aquisição da viatura, à fatura emitida pela Reclamada, à participação policial, às comunicações efetuadas entre as partes e às faturas respeitantes à aquisição do comando e da bateria. Tais documentos apresentam coerência interna e não foram objeto de impugnação relevante, razão pela qual foram considerados credíveis e aptos a demonstrar os factos a que respeitam.

No que respeita aos factos dados como provados por declaração, o Tribunal atendeu essencialmente à coerência e verosimilhança das declarações prestadas pela Reclamante e pelas testemunhas [REDACTED] e [REDACTED] que revelaram conhecimento direto dos factos, por terem acompanhado de perto a aquisição da viatura e os acontecimentos subsequentes. Os depoimentos prestados mostraram-se globalmente consistentes entre si e compatíveis com a restante prova produzida, designadamente com os documentos juntos aos autos.

Com efeito, a testemunha [REDACTED], marido da Reclamante, descreveu de forma circunstanciada o modo como a viatura foi adquirida, referindo que a mesma foi escolhida essencialmente com base em fotografias disponibilizadas online e que as desconformidades apenas foram percecionadas após a entrega da viatura. Confirmou igualmente os contactos efetuados com o colaborador da Reclamada, a deslocação da viatura à oficina desta e o período prolongado em que a mesma ali permaneceu para tentativa de reparação. O seu depoimento revelou-se coerente e credível, sendo corroborado, em larga medida, pelo depoimento da testemunha [REDACTED] filha da Reclamante, que igualmente acompanhou parte dos acontecimentos.

Estas testemunhas confirmaram, designadamente, que a Reclamante comunicou rapidamente os problemas verificados no veículo, que o mesmo foi entregue nas instalações da Reclamada para reparação e que permaneceu nas mesmas durante um período significativo de tempo. Confirmaram também que, apesar das intervenções

realizadas, algumas das desconformidades se mantiveram ou até se agravaram, circunstâncias que foram igualmente relatadas pela própria Reclamante em audiência.

Por seu turno, a testemunha [REDACTED], indicada pela Reclamada, confirmou que algumas intervenções ficaram pendentes, designadamente relacionadas com o banco da viatura, tendo referido que o trabalho de estofador não ficou inicialmente em condições e que foi necessário reenviar o banco para o estofador. Confirmou igualmente aspetos relacionados com a manutenção da viatura e a periodicidade das revisões, bem como o facto de não ter estado presente no momento da entrega da viatura à Reclamante.

O Tribunal valorou ainda as declarações prestadas pelo representante da oficina, que admitiu a realização de intervenções na parte elétrica do veículo, o que se mostrou compatível com a versão apresentada pela Reclamante quanto à existência de problemas nessa componente.

No que concerne aos factos parcialmente provados, designadamente os factos n.os 4 e 25, o Tribunal considerou demonstrado apenas a parte factual que encontrou suporte consistente na prova produzida. Assim, relativamente ao facto n.º 4, resultou provado que a Reclamada solicitou que a viatura fosse levada à oficina para análise da situação, não tendo, porém, ficado demonstrado que desconhecesse totalmente a existência do problema. De igual modo, quanto ao facto n.º 25, ficou demonstrado que foi realizada uma revisão à viatura, mas não que tal revisão tenha sido expressamente solicitada pela Reclamante.

Por outro lado, os factos considerados não provados — designadamente os factos n.os 17, 18, 19, 20, 24, 26, 27 e 35 — não encontraram suporte probatório suficiente nos elementos trazidos aos autos. Com efeito, quanto à alegada realização de uma revisão ou preparação completa da viatura antes da sua entrega à Reclamante, a Reclamada limitou-se a juntar documentação interna que não permitiu comprovar, de forma clara e objetiva, a efetiva realização dessas intervenções. Também não foi produzida prova convincente que demonstrasse que o ruído referido seria normal naquele modelo de veículo ou que a Reclamante tivesse sido previamente advertida para regressar à oficina alguns dias depois para verificação.

Do mesmo modo, não resultou demonstrado que a viatura tivesse sido vendida com apenas uma chave ou que o banco tivesse sido efetivamente estofado em condições adequadas antes da entrega final à Reclamante. Quanto à questão da bateria e do alegado desgaste natural decorrente do tempo, a Reclamada não apresentou prova técnica ou documental que permitisse estabelecer, com segurança, essa conclusão.

Por fim, relativamente ao orçamento referido pela testemunha [REDACTED] quanto às reparações necessárias na parte elétrica, no valor aproximado de 800,00 €, o Tribunal entendeu que tal facto não ficou suficientemente comprovado, uma vez que não foi junto qualquer documento ou relatório técnico que confirmasse tal orçamento.

Em síntese, o Tribunal Arbitral formou a sua convicção mediante uma análise global e crítica de toda a prova produzida, tendo atribuído maior credibilidade aos elementos que se revelaram consistentes, coerentes e corroborados por outros meios de prova, em conformidade com as regras da experiência comum e da lógica.

O Tribunal tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento, na medida em que os mesmos contribuíram para a formação da convicção quanto à realidade factual subjacente ao litígio.

4. Direito

O presente litígio insere-se no âmbito das relações de consumo, sendo aplicável o regime jurídico da compra e venda de bens de consumo, atualmente previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, que estabelece os direitos do consumidor em caso de falta de conformidade dos bens com o contrato.

Nos termos do artigo 2.º daquele diploma, considera-se consumidor a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, e profissional qualquer pessoa singular ou coletiva que atue no âmbito da sua atividade comercial ou profissional.

No caso em apreço, resulta da matéria de facto provada que a Reclamante adquiriu à Reclamada um veículo automóvel usado para uso pessoal, pelo que se encontra

preenchido o conceito de consumidor, sendo a Reclamada uma entidade que exerce atividade comercial de venda de veículos automóveis. Consequentemente, estamos perante um contrato de compra e venda celebrado entre um profissional e um consumidor, ao qual se aplica o regime legal referido.

Nos termos do artigo 5.º do referido diploma, o profissional deve entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda. Um bem considera-se conforme quando corresponde à descrição feita pelo profissional, possui as qualidades e características apresentadas ao consumidor e é adequado às utilizações habitualmente dadas a bens do mesmo tipo.

De acordo com os artigos 6.º e 7.º do mesmo diploma, existe falta de conformidade quando o bem não corresponde à descrição contratual, não possui as qualidades e características habituais de bens do mesmo tipo ou não apresenta a qualidade e desempenho habituais que o consumidor pode razoavelmente esperar.

No caso concreto, da matéria de facto provada resulta que, após a entrega da viatura à Reclamante, foram detetadas diversas desconformidades, designadamente relacionadas com o funcionamento do sistema eletrónico do veículo, com o fecho centralizado das portas, com o funcionamento das escovas limpa-para-brisas, com elementos do interior do veículo e com outras anomalias reportadas pela Reclamante.

Resulta igualmente provado que a Reclamante comunicou tais situações à Reclamada pouco tempo após a entrega do veículo, tendo esta solicitado que o veículo fosse levado às suas instalações para análise e eventual reparação.

Nos termos do artigo 15.º do referido diploma legal, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nos termos legalmente previstos.

A reposição da conformidade deve ser efetuada pelo profissional sem encargos para o consumidor, dentro de prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor.

No caso concreto, resulta provado que o veículo foi entregue nas instalações da Reclamada para tentativa de reparação e que aí permaneceu durante um período de tempo significativo, tendo sido efetuadas intervenções, designadamente ao nível da parte elétrica. Resulta igualmente demonstrado que a Reclamada disponibilizou à Reclamante um veículo de substituição durante parte do período em que o veículo se encontrava na oficina.

Todavia, da prova produzida resulta igualmente que, após a devolução da viatura, algumas das desconformidades reportadas pela Reclamante se mantiveram ou não foram totalmente solucionadas.

Nestes termos, importa considerar que, quando a reposição da conformidade não seja efetuada ou não seja realizada em prazo razoável, o consumidor pode recorrer aos restantes meios previstos na lei, designadamente a redução proporcional do preço ou a resolução do contrato, conforme decorre do artigo 15.º do referido diploma.

No entanto, tais direitos devem ser exercidos de forma proporcional à gravidade da desconformidade verificada, atendendo às circunstâncias concretas do caso.

No que respeita à pretensão da Reclamante relativa à restituição de valores referentes ao combustível alegadamente existente no depósito do veículo quando este foi entregue na oficina da Reclamada, não resultou demonstrada, de forma objetiva e suficientemente segura, a existência de um valor concreto de combustível que permita quantificar o montante cuja restituição é peticionada. Assim, na ausência de prova suficiente quanto ao valor exato alegadamente despendido, não é possível reconhecer o direito à restituição do montante reclamado com base nesse fundamento.

Relativamente ao valor pago pela chave do veículo adquirida posteriormente pela Reclamante, resulta provado que a viatura foi entregue com apenas uma chave e não ficou demonstrado que existisse obrigação contratual da Reclamada de fornecer uma segunda chave, nem que tal elemento tivesse sido acordado entre as partes aquando da celebração do contrato de compra e venda. Assim, não se verificando uma desconformidade demonstrada quanto a esse elemento, não se mostra juridicamente exigível a restituição do valor correspondente à aquisição da referida chave.

No que respeita à bateria substituída pela Reclamante, resulta provado que a mesma foi adquirida mais de dois anos após a compra do veículo. Nos termos do artigo 12.º do referido diploma, o prazo de responsabilidade do profissional por falta de conformidade relativamente a bens usados pode ser reduzido por acordo das partes, até ao limite mínimo de 18 meses. Ainda que se considere aplicável o prazo geral de três anos, importa ter presente que determinados componentes sujeitos a desgaste natural, como é o caso das baterias automóveis, podem deteriorar-se com o uso normal do veículo, não resultando demonstrado nos autos que a substituição tenha resultado de qualquer defeito originário do bem.

Assim, não tendo sido demonstrado que a substituição da bateria decorreu de uma desconformidade existente à data da entrega do bem, não se verifica fundamento legal para imputar à Reclamada o pagamento do respetivo valor.

Por outro lado, no que respeita à pretensão relativa ao fornecimento dos códigos necessários ao restabelecimento da parte eletrónica do veículo, importa referir que o profissional tem o dever de cooperar com o consumidor na reposição da conformidade do bem e no normal funcionamento do mesmo, sempre que tal informação se mostre necessária para a utilização do bem adquirido.

Assim, caso tais códigos existam e estejam na posse da Reclamada, a sua disponibilização à Reclamante configura uma obrigação acessória decorrente do princípio da boa-fé na execução dos contratos, consagrado no artigo 762.º do Código Civil.

Por fim, quanto ao pedido de declaração de que a Reclamante nada deve à Reclamada, importa referir que da matéria de facto provada resulta que a fatura emitida pela Reclamada respeita a serviços relacionados com a manutenção do veículo. Contudo, também resultou demonstrado que existiam desconformidades no veículo e intervenções ainda pendentes, circunstância que deverá ser ponderada na apreciação final da responsabilidade das partes.

No que respeita ao pedido de redução do preço com fundamento na alegada privação do uso do veículo, importa referir que a privação do uso de um bem pode, em determinadas circunstâncias, constituir um dano indemnizável, designadamente quando resulte do incumprimento ou cumprimento defeituoso de uma obrigação contratual.

Nos termos do artigo 798.º do Código Civil, o devedor que falte culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo causado ao credor. Por sua vez, o artigo 562.º do mesmo diploma consagra o princípio da reconstituição natural, determinando que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.

A jurisprudência tem vindo a reconhecer que a privação do uso de um veículo automóvel pode constituir um dano indemnizável, desde que se demonstre que o lesado ficou efetivamente privado da utilização do bem e que dessa privação resultou um prejuízo relevante.

No caso concreto, resultou provado que a viatura esteve nas instalações da Reclamada durante um período significativo para tentativa de reparação e que foi disponibilizado um veículo de substituição durante parte desse período. Contudo, não ficou demonstrado, com o grau de certeza exigível, o período exato durante o qual a Reclamante esteve efetivamente privada do uso do veículo, nem o concreto prejuízo patrimonial decorrente dessa privação.

Acresce que, não tendo sido produzida prova que permita quantificar ou determinar de forma objetiva o dano decorrente da privação do uso, não se mostram reunidos os pressupostos legais para proceder à redução do preço do veículo ou à atribuição de qualquer indemnização com esse fundamento.

Nestes termos, não pode o Tribunal reconhecer à Reclamante o direito à redução do preço com fundamento na privação do uso da viatura.

Em suma, a apreciação do caso deve ser realizada à luz do regime legal aplicável à compra e venda de bens de consumo, tendo em consideração o princípio da proteção do consumidor, bem como os princípios da proporcionalidade e da boa-fé que regem as relações contratuais.

5. Decisão

Face ao exposto e ponderada a matéria de facto provada e não provada, bem como o enquadramento jurídico aplicável, o Tribunal Arbitral decide julgar a reclamação parcialmente procedente, nos seguintes termos:

- a) Determinar que a Reclamada proceda à disponibilização à Reclamante dos códigos necessários ao restabelecimento da parte eletrónica do veículo, caso os mesmos estejam na sua posse;
- b) Declarar que nada mais é devido pela Reclamante à Reclamada relativamente à fatura n.º 1/12790, atendendo às desconformidades verificadas e às circunstâncias em que a intervenção foi realizada;
- c) Julgar improcedentes os restantes pedidos da Reclamante, designadamente quanto:
 - à restituição do valor relativo ao combustível alegadamente existente no depósito da viatura;
 - à restituição do valor pago pela chave do veículo;
 - à restituição do valor pago pela bateria adquirida;
 - à redução do preço do veículo com fundamento na privação do uso.

Notifique-se.

Porto, 15.03.26

A Juiz-Árbitro,

