

Sentença

Processos n.º 620/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamadas: [REDACTED]

Sumário

I – No âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, o vendedor está obrigado a entregar ao consumidor bens conformes com o contrato, respondendo por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo legal de garantia.

II – Verificando-se a desconformidade no prazo de dois anos a contar da entrega do bem, presume-se que a mesma já existia à data da entrega, cabendo ao profissional ilidir tal presunção mediante prova bastante de facto imputável ao consumidor ou a causa externa posterior.

III – Não sendo ilidida a presunção legal de desconformidade, assiste ao consumidor o direito à reposição da conformidade do bem, sem encargos, através da reparação ou substituição.

IV – Caso o consumidor suporte despesas com a reparação em virtude de recusa injustificada do profissional, tem direito ao respetivo reembolso.

V – Não sendo integralmente reposta a conformidade do bem, subsiste o direito do consumidor à reposição integral da mesma, podendo o tribunal condenar cumulativamente no reembolso das despesas já suportadas e na reparação da parte ainda desconforme.

VI – O vendedor não pode opor ao consumidor limitações decorrentes da posição do fabricante, mantendo-se responsável perante aquele no âmbito da garantia legal.

1. Relatório

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

1.2. A Reclamante, face a um dano no bucal e estrutura do veículo acionou a garantia, sendo mque a mesma fora negada pela Reclamada.

1.3. A Reclamada alegou que a situação não estava coberta pela garantia, pois o dano evidenciava pressão do utilizador do componente em causa.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito ao pagamento das despesas suportadas e na reparação da estrutura do bucal de abastecimento da viatura.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante, em 31.07.24, adquiriu junto da Reclamada uma viatura, marca [REDACTED], modelo capture, docs 1, 2, 3;
2. A viatura adquirida funciona a GPL e gasolina, doc 1;
3. A Reclamante alegou que para abastecimento com GPL, em Portugal, a viatura precisa de um adaptador;
4. A Reclamante referiu que, em França, a viatura não necessita de adaptador para ser carregada com GPL, possuindo os postos de enchimento de agulhetas que encaixam no bucal da viatura, sem carecer de adaptador;
5. A Reclamante reclamou do adaptador, inicialmente fornecido, tendo sido sugerido, pela Reclamada, a troca por outro adaptador;
6. A Reclamante referiu que em setembro de 2025 constatou que a estrutura que suporta o bucal para abastecimento GPL estava danificada;
7. Em 01.10.25, a Reclamada deslocou-se à oficina [REDACTED], Gaia, onde fora informada que a [REDACTED] não garante peças danificadas;
8. Uma colaboradora da Reclamada forneceu uma estimativa sobre o valor para a substituição da peça danificada, boitier trappe EN, à qual ainda acresceria mão-de-obra e IVA, ascendendo a 158,73 €; docs 5 a 7;
9. A Reclamante referiu que não lhe fora apresentado orçamento para a substituição do bucal de enchimento;

10. A Reclamante disse que a Reclamada sustentara que a situação não estava coberta pela garantia, pelo que enviara email para a [REDACTED], tendo-lhe sido comunicado que não poderiam intervir perante a situação, doc 8;
11. A Reclamada inconformada com a recusa, enviou email à Reclamada questionando, sobretudo, sobre as razões para a não cobertura dos danos pela garantia, doc 9;
12. A Reclamada respondeu à Reclamante em 29.10.25 reiterando a recusa da garantia relativamente às peças danificadas, docs 9 e 10;
13. A Reclamante sublinhou que nunca fora esclarecida sobre a razão pela qual a peça partiu;
14. A Reclamante sublinhou que a viatura cumpriu sempre os planos de manutenção, docs 5 e 6;
15. No dia 25.11.25 fora solicitado pela Reclamante a reparação/substituição da peça partida, tendo a mesma sido paga pela própria;
16. O marido da Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, doc 12;
17. A Reclamada respondera à reclamação reiterando a explicação dada anteriormente, doc 12;
18. O marido da Reclamada, em 17.11.25, dirigiu uma missiva à Reclamada, com conhecimento da [REDACTED], registada com AR, relatando a situação, juntando fotos, chamando a atenção para o material empregue no fabrico das peças em causa, doc 13;
19. A Reclamada alegou que não é a fabricante do bem, não representa a marca em Portugal, nem gere as respetivas garantias;
20. A Reclamada referiu que, através da foto que junta, é verificável que o sucedido se ficou a dever à intervenção do próprio utilizador no local danificado, doc 1 junto com a contestação;

21. A Reclamada esclareceu que/, primeiramente, esclareceu o cliente sobre a não cobertura dos danos pela respetiva garantia, tendo mais tarde comunicado por escrito;
22. A Reclamada somente procedeu à substituição do componente a pedido da Reclamante;
23. A Reclamada referiu, a propósito do material do componente, que não é o fabricante da viatura;
24. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], inspetor chefe da Polícia Judiciária, declarou que é o proprio que abastece a viatura com GPL, que a peça partiu 13 meses depois da aquisição da viatura, que o adaptador fora substituido porque o primeiro não funcionava e que os adaptadores são diferentes;
25. A testemunha acrescentou que a quebra aconteceu com o 2º adaptador;
26. A testemunha declarou que não consegue precisar dia e momento da ocorrência do dano;
27. A testemunha disse que a peça se encontrava partida, mas que não quebrou no enchimento;
28. A testemunha mais esclareceu que se apercebeu que a peça se encontrava partida quando abriu a tampa de abastecimento;
29. A testemunha sublinhou que, sensivelmente, um ano depois do novo adaptador, ou seja da troca do primeiro por este, o segundo, é que ocorrera a quebra;
30. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], responsável pós venda, declarou que procederam à troca do adaptador quando o cliente se queixara;
31. A testemunha disse que desconhece qual a pressão que a agulheta faz ao ser retirada da viatura;
32. A testemunha da Reclamante declarou que ao retirar a agulheta do veículo a mesma implementa pressão, razão pela qual é a testemunha que abastece sempre a viatura;

33. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], chefe de oficina, declarou que a peça que liga a tampa à viatura também se encontrava partida e que a estrutura onde o bucal está incorporado está partido, demonstrando que houve pressão para que o mesmo quebrasse no sentido exterior-interior.

3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental: 1, 2, 8, 10, 11, 12, 14, 16, 17, 18.

Prova por declaração: 3, 4, 5, 6, 7, 9, 13, 15, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 (parcialmente provado relativamente à quebra da peça que liga a tampa ao veículo e a quebra da estrutura onde o bucal está incorporado).

Factos não provados: 20, 33 (parcialmente não provado relativamente à pressão realizada, capaz de quebrar a estrutura).

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral formou-se com base na análise crítica e conjugada de toda a prova produzida em audiência, designadamente a prova documental junta aos autos, as declarações das partes e os depoimentos das testemunhas, apreciados à luz das regras da experiência comum e da livre apreciação da prova.

No que respeita aos factos dados como provados por prova documental (factos 1, 2, 8, 10, 11, 12, 14, 16, 17 e 18), o Tribunal fundou a sua convicção nos documentos juntos aos autos, cuja autenticidade não foi impugnada e cujo teor se revelou coerente entre si. Tais documentos permitem confirmar, designadamente, a aquisição da viatura pela Reclamante, as características do veículo (nomeadamente a sua motorização GPL/gasolina), as comunicações trocadas entre as partes, a recusa da garantia, bem como a reclamação apresentada e a subsequente resposta da Reclamada. Do mesmo

modo, os documentos relativos à manutenção da viatura corroboram que a mesma cumpriu os planos de revisão recomendados.

Relativamente aos factos considerados provados com base em prova por declarações (factos 3, 4, 5, 6, 7, 9, 13, 15, 19, 21 a 32 e 33 parcialmente), o Tribunal valorou as declarações da Reclamante e da Reclamada, bem como os depoimentos das testemunhas, tendo em conta a respetiva coerência, espontaneidade e verosimilhança.

As declarações da Reclamante mostraram-se globalmente consistentes e compatíveis com a prova documental, nomeadamente no que respeita à necessidade de utilização de adaptador para abastecimento em Portugal, à substituição inicial do adaptador fornecido e à deteção posterior de danos na estrutura do bucal de abastecimento. Tais declarações foram ainda corroboradas pelo depoimento da testemunha [REDACTED], marido da Reclamante, que confirmou ser o utilizador habitual da viatura para abastecimento e que descreveu as circunstâncias em que se apercebeu da existência do dano.

Contudo, este depoimento revelou limitações relevantes quanto à determinação concreta do momento e modo de ocorrência da quebra, uma vez que a testemunha afirmou não conseguir precisar quando ocorreu o dano, nem associá-lo diretamente a um ato concreto de abastecimento. Tal circunstância fragiliza a possibilidade de estabelecer um nexos causal direto entre um eventual defeito do componente e a sua utilização normal.

Por sua vez, o depoimento da testemunha [REDACTED] confirmou a substituição inicial do adaptador por iniciativa da Reclamada, na sequência de reclamação da cliente, mas evidenciou desconhecimento quanto às forças exercidas durante o processo de abastecimento, não permitindo esclarecer tecnicamente a origem do dano.

Já a testemunha [REDACTED] apresentou um depoimento tecnicamente mais consistente, esclarecendo que não só a estrutura onde se encontra o bucal estava danificada, como também a peça de ligação à tampa se encontrava partida. Referiu ainda que o tipo de fratura observado é compatível com a aplicação de força no sentido exterior-interior, o que aponta para uma ação mecânica exercida sobre o componente.

O Tribunal valorou este depoimento pela sua natureza técnica e pela experiência profissional da testemunha, entendendo, contudo, que o mesmo não permite, por si só, concluir de forma inequívoca quanto à concreta intensidade ou origem da força exercida, razão pela qual o facto 33 foi apenas parcialmente dado como provado.

No que respeita ao facto não provado n.º 20, o Tribunal entendeu que a mera análise de uma fotografia, desacompanhada de prova pericial ou de explicação técnica suficientemente fundamentada, não é bastante para demonstrar, com o grau de certeza exigível, que o dano resultou exclusivamente de uma intervenção indevida do utilizador.

De igual modo, a parte não provada do facto 33 resulta da insuficiência de prova quanto à intensidade da pressão exercida e à sua aptidão para causar a quebra verificada, não tendo sido produzida prova técnica bastante que permita afirmar, com segurança, que tal pressão excede o uso normal e expectável do componente.

Por fim, o Tribunal teve ainda em consideração os factos acessórios emergentes da audiência, designadamente os relativos às práticas de abastecimento de GPL e às características dos adaptadores utilizados, enquadrando-os à luz das regras da experiência comum, segundo as quais a utilização de adaptadores e a manipulação das agulhetas de abastecimento podem implicar a aplicação de alguma força, sem que tal constitua, por si só, uma utilização anormal.

Em suma, a decisão sobre a matéria de facto resultou de uma apreciação global, crítica e fundamentada da prova produzida, não tendo o Tribunal logrado formar convicção segura quanto a determinados aspetos essenciais à versão apresentada pela Reclamada, designadamente no que respeita à causa exclusiva do dano.

4. Do Direito

O presente litígio enquadra-se no regime jurídico da compra e venda de bens de consumo, sendo a Reclamante consumidora, nos termos do artigo 2.º da Lei de Defesa do Consumidor, por ter adquirido a viatura para uso não profissional.

À relação contratual em causa é aplicável o regime da conformidade dos bens previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, que estabelece um sistema de responsabilidade objetiva do vendedor perante o consumidor.

Regime da conformidade e presunção legal

Nos termos do artigo 12.º do referido diploma, o vendedor responde por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Por sua vez, o artigo 13.º consagra uma presunção legal de desconformidade, determinando que, quando o defeito se manifesta no prazo de dois anos após a entrega, se presume que a falta de conformidade já existia nesse momento.

No caso concreto, tendo o dano na estrutura do bucal de abastecimento ocorrido cerca de 13 meses após a aquisição, encontra-se plenamente preenchido o prazo legal que faz operar a referida presunção.

Consequentemente:

- não compete ao consumidor provar a origem do defeito;
- compete ao vendedor ilidir a presunção, demonstrando que a desconformidade não existia à data da entrega.

Ónus da prova e ilisão da presunção

A ilisão da presunção legal exige prova segura e consistente de que o defeito:

- resulta de mau uso;
- de intervenção externa;
- ou de causa posterior à entrega.

Não basta a mera hipótese ou plausibilidade de uso incorreto; exige-se demonstração suficientemente forte, preferencialmente técnica ou pericial.

No caso em apreço:

- não foi produzida prova pericial sobre a origem da fratura;
- não se demonstrou utilização anómala do sistema de abastecimento;
- não se estabeleceu nexo causal seguro entre a atuação do utilizador e a quebra.

Assim, a Reclamada não logrou ilidir a presunção legal que sobre si impendia.

Qualificação da desconformidade

Resulta da matéria provada que:

- a viatura foi utilizada em condições normais;
- o sistema de abastecimento exige adaptador, cuja utilização integra o funcionamento normal do veículo;
- a peça estrutural do bucal de GPL se encontrava partida cerca de um ano após a aquisição.

Em face destes elementos, a situação configura uma falta de conformidade do bem, nos termos do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, por não assegurar a durabilidade e desempenho expectáveis de um bem da mesma natureza.

Responsabilidade do vendedor

A responsabilidade da Reclamada enquanto vendedora é autónoma da eventual posição do fabricante, não sendo oponíveis ao consumidor limitações decorrentes de relações internas na cadeia comercial.

O consumidor pode exercer diretamente os seus direitos contra o vendedor, incluindo:

- reparação;
- substituição;
- ou reembolso dos valores suportados.

Direitos do consumidor

Nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, verificada a falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem, sem encargos.

Tendo a Reclamante suportado despesas com a reparação da peça, após recusa injustificada de cobertura pela garantia legal, assiste-lhe o direito ao respetivo reembolso.

Interpretação do pedido

Apesar da formulação imperfeita do pedido, resulta da petição inicial que a pretensão da Reclamante visa a reposição integral da conformidade do bem e o reembolso das despesas suportadas com a intervenção realizada, devendo o pedido ser interpretado de acordo com o seu sentido útil e não meramente literal.

5. Decisão

Face ao exposto, e ao abrigo do disposto na Lei de Defesa do Consumidor e no Decreto-Lei n.º 84/2021, julga-se a presente reclamação procedente e, em consequência:

- Condena-se a Reclamada a reembolsar à Reclamante as despesas por esta suportadas com a intervenção realizada na tampa do bucal de abastecimento da viatura;
- Condena-se ainda a Reclamada a proceder à reparação da estrutura do bucal de abastecimento da viatura, de forma a assegurar a reposição integral da conformidade do bem, sem quaisquer encargos para a consumidora;

Mais se condena a Reclamada no cumprimento das demais obrigações legais decorrentes da garantia de conformidade, na medida aplicável.

Porto 29.04.26

A Juiz-Árbitro

Mania João Mimoso