

SENTENÇA

PROC Nº. 883/2026

TAC

MATOSINHOS

Reclamante: A, devidamente identificada nos autos

Reclamada: B Automóveis Ldª, devidamente identificada nos autos

SUMÁRIO:

Perante a prova efetuada, verificou-se que as informações prestadas pela reclamada à reclamante e relativas à viatura para venda, foram erradas e contraditórias.

Com base nestas informações a reclamante reservou a viatura.

As informações referem-se a componentes vitais da viatura, suscetíveis de causar dano patrimonial elevado por falta de manutenção adequada.

A reclamante perdeu o interesse no negócio e por isso exerceu o direito de retratação, previsto no art 8º. nº. 4 da LDC, tendo exigido a devolução da quantia entregue.

A reclamada, indevidamente, não devolveu a referida quantia

Daí a sentença proferida face à prova produzida

- Do pedido efetuado pela reclamante

Vem a reclamante solicitar a condenação da reclamada no reembolso da quantia de 200,00
€

- Despacho saneador

As partes são legítimas, o tribunal é competente em todas as suas vertentes.

Inexistem irregularidades ou nulidades que afetem o normal desenvolvimento dos autos.

Não existem exceções alegadas, nem de conhecimento oficioso.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação em 200,00 €.

- Da reclamação (em síntese)

Em 26/2/2026, a reclamante deslocou-se as instalações da reclamada para analisar uma viatura com 108000,00 kms, que anteriormente tinha visto numa página da internet relativa ao stand da reclamada.

A reclamante logo questionou, através da plataforma informática, se a correia de transmissão tinha sido substituída aos 100000,00 kms, tendo-lhe sido respondido que tal manutenção tinha sido efetuada aos 90000,00 kms.

No dia da visita ao stand foi-lhe novamente referido que a correia tinha sido substituída.

Também lhe foi garantido que os estofos seriam reparados e pintados face ao desgaste evidente.

A reclamada solicitou a entrega da quantia de 200,00 €, através de MB WAY, para um número pessoal, sem recibo comprovativo, nem qualquer contrato escrito.

O número pertence a José Mortágua representante e sócio da reclamada.

A reclamada assegurou à reclamante a devolução da quantia no caso de desistência do negócio.

Em 28/2/2026, a reclamante solicitou a um seu conhecido a análise da viatura, que desde logo detetou uma fuga de óleo no motor, tendo sido informado pela reclamada que a viatura não possuía uma correia, mas uma corrente de transmissão e que nunca tinha sido substituída.

As informações contraditórias prestadas sobre a viatura pela reclamada originaram que a reclamante perdesse a confiança no negócio e, em 2/3/26, comunicou à reclamada via sms a desistência do negócio e solicitou a devolução da quantia entregue.

A reclamante entende que a informação contraditória sobre a correia/corrente de transmissão constitui um problema que implica risco de avaria grave e dispendiosa no motor.

Em 3/3/26 a reclamante deslocou-se as instalações da reclamada para solicitar a devolução da quantia.

A reclamante apresentou reclamação escrita.

A reclamante não recebeu qualquer recibo do pagamento da quantia.

A entrega da quantia como reserva da viatura baseou-se num engano, mais precisamente na substituição da correia/corrente de distribuição, o que não aconteceu. Ainda pelo facto da existência de fuga de óleo que foi detetada e que a reclamada tinha informado já ter sido reparada.

(cfr. toda a documentação junta com a reclamação)

- Da citação

A reclamada devidamente citada não apresentou contestação, não se fez representar, nem compareceu na data e hora designadas para a audiência arbitral. Não juntou qualquer comunicação nem documentação Primou pela total e absoluta ausência.

- Prova

- Declarações de parte da reclamante

Foi facilmente perceptível pelo tribunal que a situação relatada supra afetou a reclamada, uma vez que se demonstrou enganada pelos representantes da reclamada com quem contactou.

Reiterou de forma objetiva e direta, “ipsis verbis” todos os factos, com datas precisas e quantia paga, constantes da reclamação e que acima foram transcritos e que aqui se dão como reproduzidos para os efeitos legais de produção de prova.

Mais explicou que só reservou a viatura porque lhe foi garantido que lhe devolveriam a quantia se esta não pretendesse finalizar o contrato, caso contrário não estaria interessada.

- Testemunhal

Inquirição das testemunhas indicadas pela reclamante, A, amiga da reclamante, que depôs com conhecimento objetivo dos factos relevantes e relativos ao presente assunto.

Confirmou os factos alegados na reclamação e referiu que a reclamante se sentiu enganada, quando percebeu as informações contraditórias sobre a viatura, mais precisamente relativas à fuga de óleo que não estava reparada e à correia/corrente de transmissão que não tinha sido substituída.

C, pai da reclamante.

Prestou um depoimento esclarecido por ter participado em toda a situação.

Acompanhou a reclamante ao stand para analisar a viatura a viatura.

Mencionou a reparação necessária no banco do condutor que foi garantida pela reclamada bem como foi assegurado que tinha sido substituída a correia de distribuição.

Verificou que existia uma fuga de óleo junto da tampa das válvulas que tinham informado que estava reparada.

A viatura foi reservada pela reclamante com a quantia de 200,00 €, sendo que a pessoa que os atendeu garantiu a devolução desta se o negócio por algum motivo não se concretizasse.

Apreciação da prova

Dão-se como provados todos os factos alegados pela reclamante relativos às informações contraditórias prestadas pela reclamada e relativas à viatura, quanto à substituição da correia/corrente de distribuição e reparação da fuga de óleo e ainda quanto à quantia entregue como reserva.

Ora,

A legislação aplicável,

Na esteira da Constituição da República Portuguesa (art 60º.) e de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor, L n.º. 24/96 de 31/7, verifica-se que:

- A Lei de Defesa do Consumidor, que contém as regras base do sistema de apoio ao consumidor refere, entre os vários direitos que lhes concede, refere-se ao direito à qualidade dos bens e serviços prestados, bem como o direito à informação para o consumo, à proteção económica e à reparação dos danos
(arts 1º. a 4º., 8º., 9º., 12º.)

Transcrevem-se os seguintes:

Artigo 3.º - Direitos do consumidor

O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; b) À proteção da saúde e da segurança física; c) À formação e à educação para o consumo; d) À informação para o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos; g) À proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; h) À participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

Artigo 4.º - Direito à qualidade dos bens e serviços

Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Artigo 8.º - Direito à informação em particular

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto,

nomeadamente sobre: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone; c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso; 2 - A obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação. 4 - Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços. 6 - O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou outra legislação mais favorável para o consumidor.

Artigo 12.º - Direito à reparação de danos

1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Ainda,

Os factos provados – declarações de parte, prova testemunhal e a documentação junta aos autos - e ponderados, determinam a total procedência da reclamação apresentada.

Note-se que a reclamada adotou para com a reclamante uma postura comercial nada desejável, nem recomendável, tendo mesmo chegado a aproveitar-se do entusiasmo desta em adquirir a viatura anunciada, bem sabendo que as informações que estava a prestar sobre a viatura não correspondiam à realidade.

A reclamante com base nas informações erróneas e contraditórias prestadas pela reclamada, perdeu o interesse no contrato, até porque o risco era bastante elevado, pois que uma avaria dos componentes, por falta de substituição bem como de manutenção adequada destes, obrigaria a reclamante a despesas avultadas que esta não pretendia assumir .

A reclamada não devolveu a quantia entregue de 200,00 €.

Face ao exposto,

Existe uma violação clara dos direitos do consumidor e da legislação que o protege e que acima foi descrita e transcrita.

Decide-se, pois,

Julgar a presente reclamação totalmente procedente e, em consequência, condenar a reclamada no pagamento à reclamante da quantia de 200,00 €.

Custas (taxas arbitrais) a cargo da reclamada

Registe e notifique

Matosinhos, 30 de maio de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro