

SENTENÇA

Processo n.º 1319/2026

SUMÁRIO:

I - A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

II – Os direitos do consumidor pela aquisição podem ser afastados se nos termos do art. 13.º a natureza do dano é incompatível com um defeito de origem/fabrico do bem.

III - Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

1. Identificação das partes

Reclamante: J [REDACTED]

Reclamadas: Reclamada – 1: S [REDACTED] S.A.; Reclamada 2: M [REDACTED] S.A.

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do novo Regulamento Harmonizado do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada

tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 15 de junho de 2026 nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

1. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue pelo reclamante, aquando da apresentação do caso e que pode ser consultado na íntegra nos autos.

Assim é alegado pelo mesmo com relevância para a nossa decisão que:

É proprietário do veículo C [REDACTED] Matrícula [REDACTED] adquirido/faturado em 09.05.2025 e entregue em 14.05.2025 à M [REDACTED], tendo este veículo uma garantia contratual do fabricante até 28.02.2026.

A 27 de fevereiro de 2026 o veículo foi apresentado no reparador autorizado da marca C [REDACTED] - [REDACTED] - para verificação de fissuras surgidas no visor do quadrante digital tendo a anomalia sido comunicada ainda dentro do período de vigência da garantia.

Naquela data a viatura apresentava cerca de 15900 kms evidenciando uma utilização reduzida e compatível com a normal durabilidade expectável dos componentes interiores.

O reparador autorizado pela análise recusou o enquadramento da situação no âmbito da garantia alegando verificar-se de fenómeno “compatível com dano de origem externa”. Contudo não foram identificados quaisquer elementos técnicos objetivos que permitissem demonstrar a existência de impacto deformação localizada ou outro indício material concreto suscetível de sustentar tal conclusão.

A 20.03.2026 o Reclamante comunicou formalmente à M [REDACTED] a anomalia verificada no visor do quadrante digital do veículo solicitando a sua intervenção ao abrigo da garantia legal. A mesma respondeu depois que recusava a reparação sem encargos invocando alegada causa externa.

Na alegação do reclamante o responsável da reclamada vendedora reconheceu que a decisão não assentava numa análise técnica objetiva, mas em comunicações administrativas do reparadora e da marca, e que a causa externa havia sido mencionada de forma genérica tendo sido reconhecido que não existia acesso a qualquer relatório de peritagem física ou evidência fotográfica objetiva que sustentasse tecnicamente esta conclusão.

Foram remetidos elementos adicionais incluindo registos fotográficos da anomalia, tendo o reclamante solicitado esclarecimentos técnicos adicionais. Depois foi-lhe comunicado estar expirada a garantia e aprovada uma comparticipação de 50% do valor da peça.

O reclamante pretende a cobertura integral da reparação do quadrante digital ao abrigo da garantia contratual do fabricante ou ao abrigo da garantia legal do vendedor, de modo que seja reposta a conformidade do bem sem encargos para o consumidor.

Subsidiariamente requer a revisão da solução apresentada por forma a eliminar qualquer imputação de custos ao consumidor, na ausência de demonstração técnica objetiva do dano externo.

A Reclamada 1 – S [REDACTED] - apresentou contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas de onde podemos sublinhar com evidência para a nossa decisão o seguinte:

«No caso dos presentes autos, estamos perante uma viatura adquirida no estado de usada a um concessionário não integrante da rede de reparadores autorizados. 2º. Na verdade, a garantia concedida pelo fabricante é uma garantia contratual, a qual no caso em apreço, tratando-se de uma viatura importada, era de 2 anos da data de entrada em circulação, tendo terminado a 28/02/2026. 3º. Sem prejuízo, a verdade é que, tanto quanto a Reclamada consegue depreender, porquanto a Reclamada não participou no contrato de compra e venda da viatura, estamos perante uma viatura que foi adquirida no estado de recondicionada. 4º. Ora, o regime da responsabilidade direta do

produtor encontra-se previsto no artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. 5.º. Sucede que o n.º 3 do referido preceito estabelece expressamente que, no caso de bens reconicionados, o consumidor apenas pode exigir diretamente do produtor a reparação ou substituição do bem quando o próprio produtor seja o responsável pelo respetivo reconicionamento. 6.º. Trata-se de uma limitação legal expressamente introduzida pelo legislador, a qual visa distinguir a responsabilidade decorrente da produção originária do bem da responsabilidade associada às operações de reconicionamento efetuadas posteriormente à sua colocação em circulação. 7.º. Assim, relativamente a bens reconicionados, a responsabilidade direta do produtor apenas subsiste quando este tenha intervindo diretamente no processo de reconicionamento, assumindo a respetiva responsabilidade técnica. 8.º. Ora, o Autor não alega, nem demonstra, que a Ré tenha efetuado o reconicionamento da viatura em causa, nem que tenha assumido qualquer intervenção nas operações concretas de preparação, recuperação, reparação ou reconicionamento do veículo anteriormente à sua venda. 9.º. Isto porque a Reclamada não participou nem no reconicionamento da viatura nem na sua venda ao Reclamante. 10.º. Pelo contrário, limita-se a demandar a fabricante da viatura sem demonstrar o preenchimento do pressuposto legal especificamente exigido pelo artigo 40.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 84/2021. 11.º. Acresce que os alegados riscos existentes no ecrã foram denunciados apenas em fevereiro de 2026, quando a viatura já se encontrava há largos meses na posse do Autor e após um período significativo de circulação anterior à sua aquisição, inexistindo qualquer elemento objetivo que permita concluir que tais marcas existiam quando a viatura foi inicialmente colocada no mercado pelo fabricante. 12.º. Na realidade, a admitir-se o entendimento defendido pelo Autor, o fabricante passaria a responder por quaisquer deteriorações, marcas de utilização ou anomalias verificadas em viaturas usadas e reconicionadas, independentemente da sua origem e independentemente de ter participado ou não no respetivo processo de reconicionamento, solução manifestamente incompatível com o regime legal previsto no artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. 13.º. Nestes termos, não se verificando os pressupostos legalmente exigidos para o exercício dos direitos diretamente contra o produtor relativamente a um bem reconicionado, deverá a Ré ser absolvida dos pedidos formulados. Acresce, ainda, que, 14.º. A Reclamada não fez parte do processo de venda, porém, considerando que se trata de um carro importado, ou seja com origem no estrangeiro, as condições da garantia contratual que foi concedida à viatura estão na posse do Reclamante. 15.º. Os danos externos causados às viaturas são excluídos amplamente da garantia contratual. 16.º. Para os devidos efeitos deve o Reclamante ser notificado para juntar aos presentes autos o livro de manutenção e garantia, donde resultem as condições da garantia, visto que é o único que tem o

mesmo na sua posse. 17º. Ainda assim, para efeitos de prova, desde já a Reclamada, junta as condições da garantia contratual para a Marca Citroen que são aplicáveis às viaturas vendidas em Portugal, das quais resulta de forma clara: 18º. "As situações que configurem má utilização ou utilização negligente da viatura serão excluídas da Garantia, incumbindo ao cliente a prova da utilização devida do Veículo." 19º. Na verdade, é claro pela leitura das condições da garantia contratual que esta apenas se aplica a desconformidades de fabrico e não a quaisquer danos na viatura que sejam causados por atos externos. 20º. Neste sentido, é claro e notório que o dano no painel (causado claramente por fatores externos) não está incluído na garantia contratual, estando verificada a causa de exclusão. II. Da Ausência de Defeito de Fabrico 21º. A situação invocada pelo Reclamante não consubstancia qualquer desconformidade originária da viatura, nem qualquer defeito de fabrico imputável à Ré. 22º. Com efeito, o alegado problema reporta-se exclusivamente à existência de riscos visíveis no ecrã/painel multimédia da viatura, sendo certo que o referido componente se encontra plenamente funcional, não apresentando qualquer anomalia de funcionamento, falha eletrónica, defeito de imagem, deficiência de resposta tátil ou qualquer outra limitação ao normal desempenho das suas funções. 23º. Acresce que a viatura foi entregue ao Reclamante em 14 de maio de 2025, tendo este apenas comunicado a existência dos alegados riscos aquando da deslocação à oficina ocorrida em 27 de fevereiro de 2026, ou seja, mais de nove meses após a respetiva entrega. 24º. Ora, durante todo esse período, a viatura permaneceu na exclusiva posse, utilização e controlo do Reclamante, desconhecendo a Ré as concretas condições de utilização, limpeza, conservação e exposição a que o referido ecrã foi sujeito. 25º. Na verdade, não é possível excluir que os riscos observados resultem de fatores externos ocorridos após a entrega da viatura, designadamente da utilização de produtos inadequados ou abrasivos na limpeza da superfície do ecrã, do contacto com objetos suscetíveis de provocar abrasão, ou até da ocorrência de impactos ou pressões localizadas sobre o mesmo. 26º. Isto porque, como bem resulta da própria reclamação apresentada, a viatura foi analisada por um reparador autorizado que concluiu de forma bastante perentória que os riscos advêm de fatores externos: 27º. Logo na ordem de reparação é dada a indicação de que "parece ecrã partido". 28º. Ou seja, os técnicos que analisaram a viatura confirmaram de forma bastante clara que não existe qualquer desconformidade do painel, apenas existe um dano no mesmo que foi causado por fatores externos. 29º. Assim, aquilo que resulta objetivamente demonstrado é apenas a existência de riscos superficiais num componente que continua a desempenhar integralmente a função para a qual foi concebido. 30º. Importa ainda salientar que a viatura iniciou a sua circulação em fevereiro de 2024, tratando-se, portanto, de uma viatura usada à data da respetiva aquisição pelo Reclamante.

31º. Ora, caso existisse efetivamente qualquer defeito intrínseco de fabrico do ecrã ou do respetivo revestimento superficial, seria expectável que o mesmo se tivesse manifestado anteriormente ou, pelo menos, que existissem indícios da sua existência durante o período de utilização anterior à aquisição pelo Reclamante. 32º. Na realidade, toda a factualidade conhecida aponta antes para a existência de marcas de natureza meramente superficial surgidas após a entrega da viatura e cuja origem concreta não é possível imputar ao fabricante ou ao vendedor. 33º. Acresce que tais riscos possuem natureza exclusivamente estética, não afetando a utilização da viatura, a segurança da circulação, o funcionamento do sistema multimédia, a visibilidade da informação apresentada no ecrã ou qualquer outra funcionalidade do veículo. 34º. Com efeito, quer o regime da garantia legal previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, quer qualquer garantia comercial eventualmente aplicável, pressupõem a existência de uma desconformidade originária, isto é, de uma anomalia intrínseca ao bem existente, ainda que de forma latente, à data da respetiva entrega. 35º. Não tendo sido demonstrada a existência de qualquer defeito originário do ecrã, nem sequer qualquer anomalia funcional do mesmo, não pode proceder a pretensão do Reclamante de imputar à Ré a responsabilidade pela reparação ou substituição do referido componente. 36º. Nestes termos, deverá a pretensão formulada pelo Reclamante ser julgada totalmente improcedente, por não se encontrar demonstrada qualquer desconformidade originária da viatura ou qualquer defeito de fabrico suscetível de fundar a responsabilidade da Ré. 37º. Sem prejuízo de tudo quanto antecede, sempre se dirá que a situação descrita pelo Autor não integra sequer o conceito legal de desconformidade previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. 38º. Com efeito, resulta dos artigos 6.º e 7.º do referido diploma que apenas existe falta de conformidade quando o bem não corresponde às características contratadas ou quando não apresenta as qualidades, funcionalidades e aptidão para o uso que razoavelmente seriam expectáveis para bens da mesma natureza. 39º. Ora, nada disso sucede no caso vertente. 40º. Na realidade, o Autor limita-se a invocar a existência de riscos visíveis no ecrã multimédia da viatura, sem alegar qualquer anomalia de funcionamento do referido componente, qualquer deficiência de imagem, qualquer falha do sistema multimédia, qualquer limitação da resposta tátil ou qualquer outra afetação funcional do veículo. 41º. Pelo contrário, encontra-se demonstrado que o ecrã continua a desempenhar integralmente as funções para as quais foi concebido, permitindo a utilização normal de todas as funcionalidades associadas ao sistema multimédia da viatura. 42º. Consequentemente, a viatura continua a corresponder à descrição, tipo, qualidade, funcionalidade e demais características contratualmente previstas, mostrando-se integralmente cumpridos os requisitos subjetivos de conformidade previstos no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. 43º. Do mesmo

modo, encontram-se igualmente preenchidos os requisitos objetivos de conformidade previstos no artigo 7.º do mesmo diploma, uma vez que a viatura permanece perfeitamente apta ao uso a que veículos da mesma natureza se destinam, conservando todas as características de segurança, funcionalidade, compatibilidade e desempenho que um consumidor pode razoavelmente esperar de um veículo usado com as características, idade e quilometragem da viatura em causa. 44º. Acresce que os alegados riscos possuem natureza exclusivamente estética e não afetam a utilização do veículo, a sua circulação, a segurança dos ocupantes, a leitura das informações apresentadas no ecrã ou a operacionalidade dos sistemas nele integrados. III. Por impugnação 45º. É absolutamente falso que a viatura tenha um qualquer defeito de fabrico. 46º. Na verdade, se analisarmos a reclamação apresentada pelo reclamante, facilmente se verifica que os danos que são por este alegados correspondem única e exclusivamente a danos estéticos do painel multimédia.

Os quais são amplamente compatíveis com algum impacto a que o painel tenha sido sujeito. 48º. Sem prejuízo de as fotografias juntas estarem (pelo menos as que a Reclamada tem na sua posse) a preto e branco, facilmente se verifica pela fotografia acima que até existe um desgaste no quadro em torno do painel. 49º. Tudo isto são fatores que demonstram de forma bastante clara que o painel de multimédia está funcional, inexistente qualquer defeito de fabrico no mesmo, porém terá sido utilizado algum produto inadequado ou terá o painel sofrido algum impacto. 50º. Isto não são defeitos de fabrico. 51º. Quando a viatura foi colocada em circulação não tinha esses riscos no painel, nem o mesmo tinha o desgaste acima mencionado. 52º. O mesmo se diga quando a viatura foi vendida, porquanto, no pressuposto que o Reclamante verificou e analisou a viatura antes de proceder ao seu levantamento, certamente o painel estaria inteiro sem danos. 53º. Dificilmente seria possível o Reclamante receber a viatura com os danos externos que constam das fotografias e que tivesse aceite receber a mesma nesse estado. 54º. O Reclamante bem sabe que a viatura esteve na sua posse e que era o Reclamante que a utilizava. 55º. O que aconteceu ao certo com o ecrã/painel apenas o Reclamante saberá. 56º. O facto de a viatura estar ao abrigo da garantia contratual a 27/02/2026 não obriga a que o fabricante seja responsável por danos causados por fatores externos. 57º. A garantia contratual só se aplica a desconformidades de fabrico. 58º. O que claramente não é o caso. 59º. Assim, não tendo a Reclamada participado no processo de recondicionamento da viatura, nem no processo de venda da viatura e sendo por demais notório que estamos perante um dano causado no painel por ato externo e não estando perante qualquer defeito de fabrico (visto que o painel está funcional), não restam quaisquer dúvidas que o pedido do Reclamante deve ser declarado improcedente, com a consequente absolvição da Reclamada do pedido. Nestes termos e demais de direito que V. Exa. suprirá, deverá

a presente reclamação ser julgada totalmente improcedente, por não provada, com as legais consequências.»

A Reclamada 2 – M[REDACTED] – apresentou contestação escrita que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas de onde destacamos as seguintes alegações:

«A pretensão formulada pelo Reclamante é desprovida de fundamento de facto e de direito que viabilize a procedência da reclamação. 5.º Antes de mais, aceita-se, especificadamente, por corresponder à verdade, o alegado quanto à celebração do contrato de compra e venda entre o Reclamante e a 2.ª Reclamada/M[REDACTED], que consta do formulário da reclamação. 6.º A 2.ª Reclamada/M[REDACTED] expressamente impugna, por não corresponder à verdade, a restante matéria constante do referido documento.

A 2.ª Reclamada/ M[REDACTED] é uma sociedade comercial que se dedica, entre outras atividades, ao comércio de veículos automóveis, sobretudo usados. 11.º Apesar de fazer parte do seu objeto, a realidade é que não presta, diretamente, serviços de manutenção e reparação de veículos automóveis. 12.º Quer isto dizer que não dispõe de oficinas internas, nem de equipas técnicas especializadas, dependendo, para efeitos de avaliação de anomalias, reparação e assistência, de entidades externas. 13.º A 2.ª Reclamada/M[REDACTED] procedeu à venda, ao Reclamante, do veículo automóvel, da marca [REDACTED] modelo [REDACTED] com matrícula [REDACTED]. 14.º O contrato de compra e venda foi celebrado e o bem entregue em maio de 2025.

O veículo era semi-novo, na medida em que foi matriculado a 26 de janeiro de 2024, e detinha 10.581 (dez mil, quinhentos e oitenta e um) quilómetros no momento em que foi entregue ao Reclamante. 16.º Antes da celebração do contrato, a 2.ª Reclamada/M[REDACTED], de acordo com o procedimento instituído, confirmou a conformidade do bem e de todas as componentes - procedendo ao registo fotográfico do seu estado, conforme resulta do documento n.º 1 que desde já se junta e reproduz para os devidos efeitos.

Com particular relevância para os presentes autos, da análise à fotografia relativa ao visor do quadrante digital, não é patente qualquer tipo de anomalia, 18.º Estando o

mesmo perfeitamente funcional. 19.º Ora, apenas a 27 de fevereiro de 2026, o Reclamante reporta o surgimento da desconformidade no visor, altura em que o veículo apresentava 15.900 (quinze mil e novecentos) quilómetros. 20.º Portanto, desde a data em que o veículo foi entregue ao Reclamante, passaram 9 (nove) meses e foram percorridos mais de 5.900 (cinco mil e novecentos) quilómetros, sem que tenha existido qualquer indício de desconformidade ou queixa comunicada à vendedora (2.ª Reclamada/ M[REDACTED]) sobre o estado do visor. 21.º Tal lapso temporal é incompatível com a existência de um defeito de fabrico ou vício intrínseco existente à data da entrega. 22.º Tratando-se de uma componente que entra em funcionamento, automaticamente, sempre que o veículo é utilizado, qualquer defeito originário manifestar-se-ia de forma imediata ou num curto período após a aquisição. 23.º Aquando do surgimento da alegada desconformidade no visor, o Reclamante recorreu à oficina [REDACTED] – reparadora autorizada da marca [REDACTED] -, para análise e reparação da anomalia.

Nessa altura, o veículo ainda se encontrava ao abrigo da garantia contratual concedida pela própria produtora, 1.ª Reclamada/ [REDACTED]. 25.º A avaliação técnica levada a cabo pelos técnicos da oficina reparadora, [REDACTED], conclui que: • “a verificação realizada pela nossa equipa técnica confirmou que o sistema eletrónico e a exibição das informações no painel se encontravam a funcionar corretamente, não tendo sido identificado qualquer defeito interno”; • “...as fissuras observadas no visor são compatíveis com dano de origem externa”; • “...Este tipo de ocorrência pode estar associado, entre outros fatores, à exposição a produtos de limpeza inadequados, a fontes de calor ou a impacto/pancada na componente”; 26.º Estas conclusões, comunicadas ao Reclamante em março (cfr. resulta do Doc. n.º 3 junto com o formulário da reclamação), afastam expressamente a existência de uma desconformidade intrínseca/ defeito de fabrico.

Neste sentido, toda a análise ao processo e avaliação de suporte em sede de garantia, é feito com base na análise operada por terceiro (reparador), devidamente habilitado para o efeito.

Em face do exposto, não existe qualquer falta de conformidade que permita o acionamento das garantias, legal ou contratual, 35.º Pelo que, deverá V.ª Ex.ª considerar a pretensão do Reclamante improcedente, com as devidas consequências legais.

Dúvidas não subsistem que a desconformidade alegada não resulta de defeito de fabrico, mas sim de uma causa externa - como impacto, exposição a calor ou utilização de produtos inadequados na limpeza -, que é, apenas, do conhecimento do Reclamante. 45.º Não se verifica, portanto, qualquer desconformidade imputável à vendedora ou à marca. 46.º Sem prescindir de tudo o que antecede, não se pode deixar de ressaltar que os danos apresentados no painel multimédia são exclusivamente estéticos e não afetam a circulação do veículo, a segurança dos ocupantes e a operacionalidade do sistema integrado no ecrã. 47.º Concluindo-se que a viatura permanece perfeitamente apta ao uso a que se destina.

Nestes termos, e nos demais de Direito que V^a Ex.^a doutamente suprirá, requer-se seja a presente contestação recebida e, atento o que nela vai exposto, ser a presente reclamação considerada totalmente improcedente, por não provada e, em consequência, ser a 2.^a Reclamada, [REDACTED] absolvida do pedido, com as demais legais consequências.»

2. Do valor da causa

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, fixa-se o valor da presente causa na quantia de €778.26 (setecentos e setenta e oito euros e vinte e seis cêntimos).

3. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes o reclamante e as reclamadas representas por mandatários, e respetivas testemunhas indicadas nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foram ouvidos os presentes.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

4. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

5. Da Fundamentação:

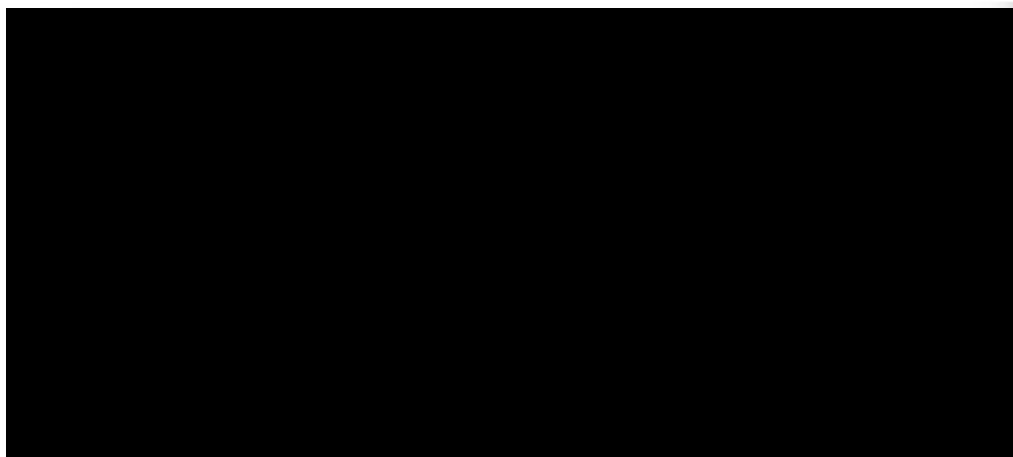
5.1. Dos factos provados com relevância para a decisão:

- a. O reclamante adquiriu uma viatura [REDACTED] à Reclamada 2 - [REDACTED], com data de entrega a 14.05.2025,
- b. Na check list de entrega não houve nenhuma menção a qualquer problema existente no display ou visor do quadrante digital do veículo.
- c. A 27.02.2026 a viatura teve uma ordem de reparação da empresa terceira - grupo [REDACTED] - onde foi diagnosticado existir no quadrante riscos pretos parece ecrã partido:

d. [REDACTED]

e. A empresa refere ainda que a receção do veículo foi anterior ao termos da garantia contratual que seria a 28.02.2026.

f. A 27.02.2026 foi recebida comunicação onde foi descartada a hipótese de inclusão na garantia do bem, não sendo uma falha do funcionamento, mas sim rachaduras no visor exterior:

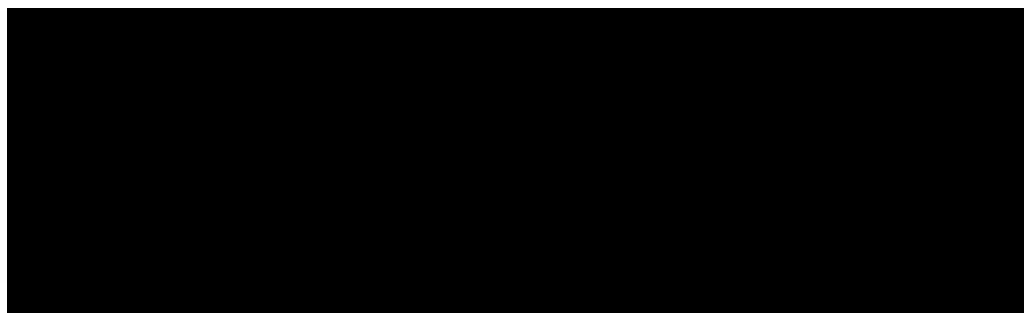


g.

h. Demonstrado por foto que o visor em si funcionava / dava imagem.

i. Foi reclamado e pedidos elementos objetivos de causa externa.

j. A 06.03.2026 existe nova resposta da entidade que analisou a viatura – terceira nos autos a [REDACTED] - indicando que:



k.

l. A conclusão é baseada na análise que o reparador fez da viatura a 27.02.2026

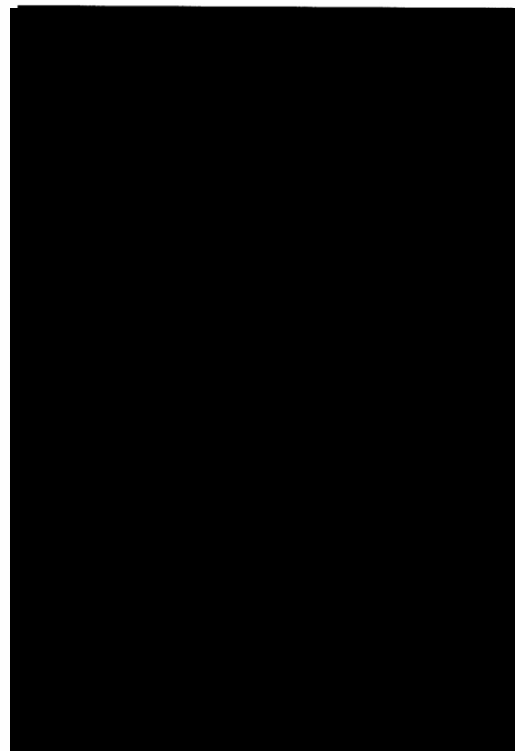
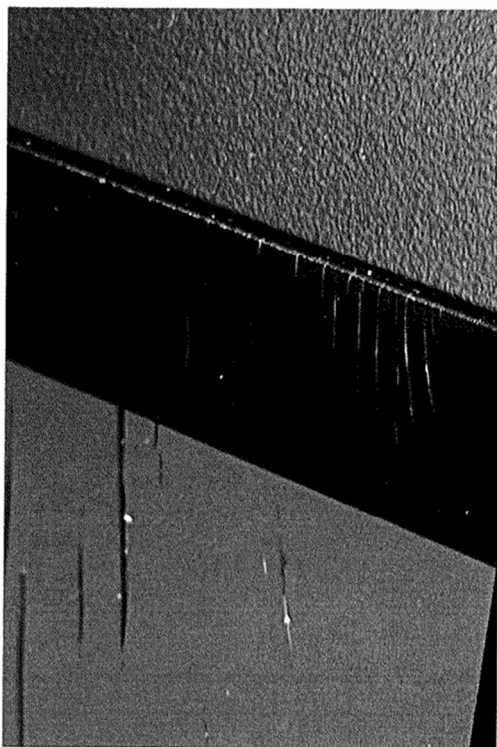
m. Onde a viatura esteve e quem analisou a mesma.

n. E depois em fotos, que foram reportadas à vendedora.

o. Que veio a responder com a sua posição a 09.04.2026, entendendo que as fissuras observadas no visor do quadrante são evidência de um dano

provocado por agentes ou causas externas ao componente, não sendo evidenciada uma deficiência do fabrico ou anomalia interna.

p. Constan nos autos várias fotos das quais se destacam as abaixo:



q. A Reclamada 1 – [REDACTED] veio a responder a 19.03.2026 que não se verificava responsabilidade legal do fabricante relativamente ao ocorrido.

r. Foi feito orçamento de reparação, pela [REDACTED] a 17.03.2026 por €418.84 com comparticipação do valor das peças pela [REDACTED] a título comercial, quando o valor de estimativa total para o cliente seria de €778.26.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

a. Que as Reclamadas tenham violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor, ou ao diploma da garantia legal

b. Face às informações prestadas sejam erradas.

c. Que a anomalia no quadrante do visor da viatura seja imputável ao vendedor ou ao fabricante.

d. Que as Reclamadas tenham causado qualquer dano ao reclamante ou à viatura.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Cumprе assim apreciar a matéria de Direito face aos factos e dados apresentados nos autos.

A questão deve assim ser enquadrada entre as partes no celebrado contrato de compra e venda, quanto a uma viatura melhor identificada nos autos, e que foi realizado entre um consumidor e o vendedor e o marca/produto do

bem, ambas as reclamadas como sociedades comerciais, e nos leva assim a recair sobre os termos da lei das garantias conforme preceituado no DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

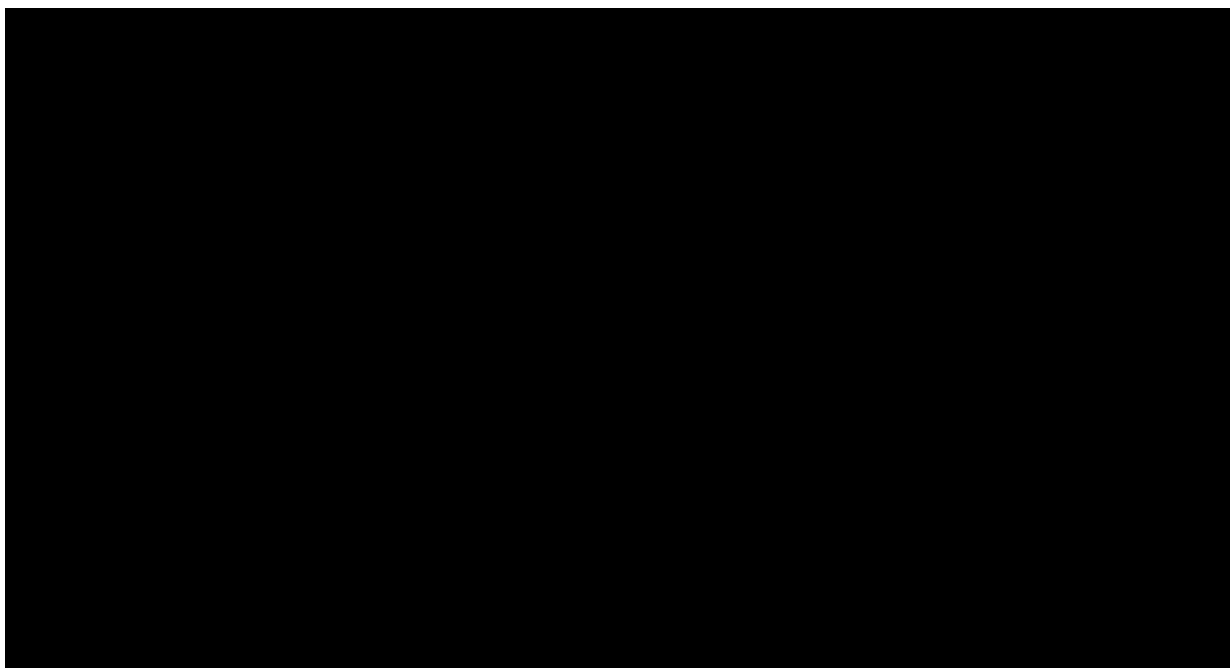
Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Dispõe o DL 84/2021 que é o vendedor que responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º. Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, al. b) os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Desta feita o produtor do bem não responde para além dos termos do fabrico por alguma matéria que contratual tenha ficado firmada entre as partes.

E as condições das garantias contratuais a veículos novos da [REDACTED] são:

<<<



»

O que de todo se aplica a este caso. E nos leva desde logo a excluir desta ação e a absolver a marca/produtor, aqui reclamada 1, pois a mesma em garantia contratual nada contratou com o reclamante ou assumiu quanto a esta viatura, em relação ao seu display ou quadrante do visor da mesma que se lhe possa imputar responsabilidade no fabrico da mesma.

Termos em que a ação prossegue a análise quanto à garantia legal que é prestada na compra e venda e pela faturação pelo vendedor, a Reclamada 2 matrizauto.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

De acordo com o art. 12º da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é efetivamente responsável por

qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem, mas temos de estar perante uma falta de conformidade que se revele com cabimento neste diploma e que não seja afastada.

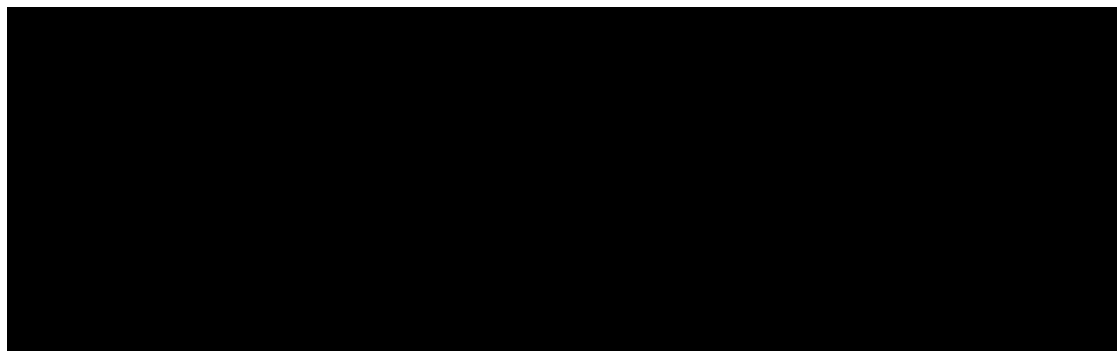
Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal.

Contudo verificamos que haviam passados meses quando da compra feita o reclamante vai a uma entidade terceira, representante oficial da marca, mas sem indicação ou queixa feita junto do vendedor, e perante a anomalia detetada procura ativar a garantia contratual, estando ainda no último dia da mesma.

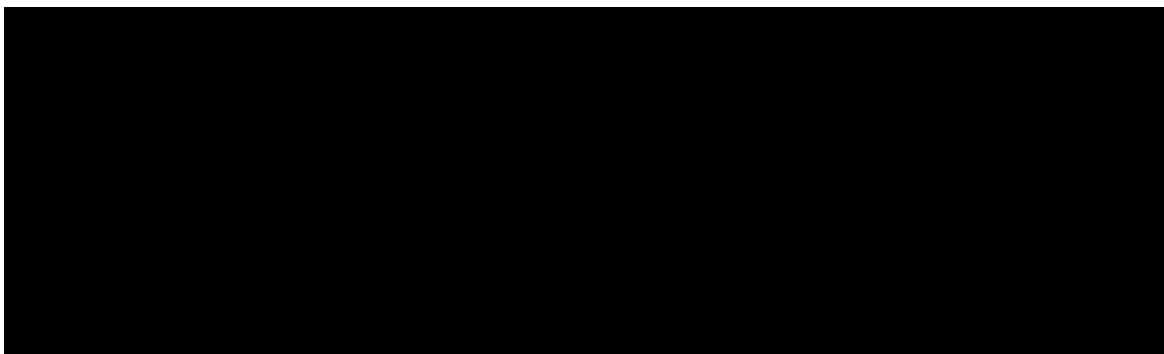
Assim sublinhe-se que nos termos do art. 12.º n.º 5 não há nos autos prova documental de uma participação anterior, onde e na sequência da venda e da utilização – cujos termos este tribunal não pode conhecer – aquele bem tenha sido usado e funcionado, ou tivesse sido alegado algum problema com o display em causa.

A grande questão da discussão em apreço será assim a verificação ou não de falta de conformidade que seja salvaguardada pela lei ao abrigo da garantia legal.

Sendo que o reparador logo que foi quem analisou o bem a primeira vez com esta queixa, fez uma menção clara e direta na ordem de serviço de que parecia se tratar de ecrã partido:



E continua a [REDACTED] a considerar logo a 27.02.2026 que evidenciava haver algo externo que teria sido exposto o componente:



Nos termos do art. 7.º do diploma referente às garantias, é referido que enquanto requisitos objetivos de conformidade os bens devem ser adequados ao uso a que os mesmos bens da mesma natureza se destinam, e possuir as qualidades e outras características no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade, segurança habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza.

Ou seja, apenas se o bem adquirido não puder ser utilizado, porque da sua construção / fabrico resulte um defeito/falta de conformidade que não se coadune com a sua natureza, é que o vendedor será objetivamente chamado a rever tal.

Mas se se tratar de algo externo, que interfira com as características do bem, e não com a sua qualidade aquando da compra ou quando comparado com outros iguais, então nada será imputável pela lei ao vendedor.

Contudo existindo um risco externo, pela utilização dada em vários meses ao bem, e em que se desconhece, e não havendo prova que comprove que no momento da entrega o bem já detinha aquela anomalia, ou se teve uma utilização não usual dada ao bem, a que a Reclamada seja alheia, isso afastará, a falta de conformidade objetiva.

Sempre se diga que este diploma não obriga especificamente a ser entregue um relatório, a que haja uma peritagem ou outra intervenção técnica,

tendo apenas em tribunal e no limite, a reclamada que demonstrar que o que se está a queixar o reclamante não é do fabrico ou da origem do bem.

O que cremos que fica claro tratar-se de rachaduras ou fissuras que não foram entregues ou ser de origem, desconhecendo o tribunal em concreto e não tendo como conhecer, o que provocou tal.

Conforme matéria factual dada como provada, é visível pelas fotos que há uma espécie de riscos externos no equipamento, que não impedem o funcionamento do display, mas tornam a visibilidade diferente.

Acrescente-se que na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade genericamente sobre o vendedor.

Contudo deve ter-se em conta que ainda que se presuma pelo mesmo artigo que quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, esta será dada como existente à data dessa mesma entrega, esta presunção é pode ser afastada, o que se entende que acontece aqui nos termos do art.º 13.º

Conforme resulta ainda do artigo 13.º do mesmo diploma pelo ónus da prova: «1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

2 - O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.»

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Teria assim direito o Reclamante à reposição do bem vendido se esta falta de conformidade caísse no respetivo diploma e pela sua natureza não pudesse ser tida como um defeito ou anomalia que é contrária ao fabrico do bem.

Mas um equipamento deste género nunca poderia ter sido entregue e funcionar durante meses assim.

Um bem tido com o display com rachaduras ou riscos será assim suficiente para este tribunal - se comprovado e alegado pelo vendedor – o que foi feito pela análise realizada por entidade terceira – o reparador [REDACTED] - que avaliou a viatura, e indicou tratar-se de um dano de natureza incompatível com o próprio bem e com as características do dito.

Assim entendendo-se que a Reclamada 2 consegue provar a não existência de um defeito aquando da venda no bem, a dita presunção de falta de conformidade com data da entrega do bem fica afastada.

Não abrangendo a garantia legal o sucedido, e não havendo prova que permita fundamentar esta alegação do reclamante, tem de improceder o peticionado.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que “o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (...) presente Regulamento. (...).”

Desta feita determino que são devidas as respetivas taxas, apuradas nos termos Regulamentares, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as Reclamadas do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 14 de julho de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos