

SENTENÇA n.º _____

Processo n.º 1400/2026

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei das garantias – DL 84/2021 – o consumidor pode exigir do vendedor alguns direitos, mas sem notificar o vendedor da falta de conformidade e ter autorização daquele não procede qualquer pretensão.

III – No caso de bens usados a presunção da anomalia decorre apenas em 12 meses, após esse período o vendedor só responde se se comprovar que o bem trazia determinada anomalia no momento da entrega.

1. Identificação das partes

Reclamante: xx

Reclamada: lda

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 Regulamento do CICAP foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 08 de julho de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

Contudo a instância foi suspensa para que pudesse ser tentada conciliação com o envio de elementos aos reclamantes, mas apesar do remetido nenhum acordo foi firmando nem outros elementos foram enviados tendo sido dado o processo como conclusivo a 10 de agosto de 2026.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio, é fixado de acordo com o pedido que o tribunal arbitral recebe do reclamante, que pode ser consultado na íntegra nos autos, mas que com relevância para a nossa decisão é alegado que o reclamante adquiriu em dezembro de 2024 à reclamada um veículo Renault Megane pelo valor total de €26450.

A 07 de fevereiro de 2026 foi comunicada uma avaria no módulo multimédia – referência 681039141R) que apresentava falhas graves nomeadamente ausência de resposta ao toque, imagem parcial no ecrã e funcionamento intermitente do sistema de navegação.

O veículo foi entregue para diagnóstico tendo permanecido na oficina sem que até à data tenha sido apresentada solução concreta.

Alega o reclamante que foram feitos múltiplos contactos nomeadamente o livro de reclamações eletrónico, mas a empresa reclamada recusou assumir a responsabilidade alegando falta de manutenção periódica.

O plano de manutenção constante do caderno de revisões indica revisão aos 23 000 kms ou 12 meses, não sendo referido o critério do que decorrer primeiro. A avaria em causa respeita ao módulo multimédia não existindo qualquer relação técnica entre a mesma e a realização de revisões periódicas.

Continuando sem resolução e a situação a manter-se vem requerer a este tribunal a condenação da reclamada na reparação do veículo ao abrigo da garantia, ao pagamento do valor necessário para que o reclamante realize a reparação e uma indemnização no valor de €500.

A Reclamada apresentou contestação oral, em sede de audiência onde esteve, impugnando tudo o que foi alegado.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CICAP, 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 apresentado fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€3900** (três mil e novecentos euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o reclamante e a reclamada representada por mandatário.

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

Finda a audição, e numa tentativa de acordo foi suspensa a instância enquanto se aguardaria alguma proposta.

Encerrada a audiência de discussão e julgamento foram os presentes informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. 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.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

- a. O reclamante adquiriu uma viatura melhor identificada nos autos junto da reclamada a 03.12.2024
- b. No estado usada
- c. Tendo sido realizada uma carta de garantia com a redução da mesma para 18 meses
- d. Nos termos dessa garantia foram estipuladas condições de validade da mesma garantia,
- e. Foram enviados emails à Reclamada referente a anomalia que se reporta a 09.02.2026, nomeadamente nos dias 05.03.2026, 23.02.2026.
- f. Em 17.03.2026 foi feita uma estimativa de reparação na Renault do Painel de Bordo no valor de €3337,66
- g. A 07.03.2026 e a 23.03.2026 foi preenchido o Livro de Reclamações a solicitar este pagamento da reparação,
- h. Ao que a reclamada respondeu negando a ativação da garantia por não terem sido cumpridos os requisitos da garantia entre as partes.

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

- a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal alusivo à garantia existente entre 04.12.2024 e que terminou a 03.06.2026
- b. Que o bem tinha na data da entrega a 04.12.2024 uma falta de conformidade imputável ao vendedor

c. Que o consumidor notificou nos termos da lei o vendedor de qualquer anomalia nos primeiros 12 meses do bem em sua posse.

d. Não servindo o print de mensagens trocadas como prova de suporte duradouro de mensagem de comunicação, mas sendo o mesmo de 11.02.2026 em diante,

e. Embora a formalização de queixa sobre qualquer anomalia se reporte no email de 23.02.2026 que consta nos autos, sendo a alegação de que a anomalia se manifestou a 09.02.2026

f. Não há prova de qualquer outro reporte ou ida à oficina da reclamada nos primeiros 12 meses.

g. Não há prova de qualquer dano ou prejuízo não patrimonial sofrido pelo reclamante que seja imputável à reclamada.

7.3. Da motivação

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

Concretamente tiveram por base o apresentado aos autos pelas partes, 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

Entre o Reclamantes e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda de uma viatura melhor identificada nos autos a 04.12.2024.

Esta viatura foi adquirida no estado usado e sobre a mesma foi assinado um documento de carta de garantia com a redução da mesma para 18 meses, e com toda a informação relevante ao consumidor dos termos dessa mesma garantia.

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada podemos considerar, ter sido realizado um contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos.

Legalmente a garantia de uma compra e venda assenta na conformidade dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a

discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o vendedor passa a ter junto do consumidor.

Mesmo em caso de venda de bem usado, e convencionando uma garantia legal inferior de 18 meses, as obrigações das partes mantêm-se.

Ainda assim e dito isto, desde logo importa sublinhar que se está perante um conflito de consumo uma vez que a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, 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.

O diploma alusivo à garantia legal trouxe assim uma série de direitos para os consumidores, mas também de obrigações para os consumidores visados nestas relações, e que cumprirá apreciar se foram cumpridas pelo Reclamante.

Desde logo o vendedor/prestador 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 7º são definidos requisitos objetivos dos bens vendidos, devendo nos termos do n.º 1, al. a): “*ser adequados ao uso a que os bens*

da mesma natureza se destinam''; é ainda determinado na al. d) que os bens devem:'' corresponder e possuir as qualidades e outras características (...) habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, considerando a sua natureza (...)''.

Atendendo ao n.º 3 do mesmo artigo, o legislador vem salvaguardar que não se verifica falta de conformidade quando no momento da celebração do contrato o consumidor tenha sido devidamente informado sobre o bem e as suas características.

Verifica-se tratar-se de uma aquisição de 04.12.2024 e não haver registo de queixa formal com outra data que não já a 23.02.2026, reportando a anomalia a 09.02.2026, o livro de reclamações a 03.03.2026 e o orçamento de estimativa de entidade terceira a 17.03.2026.

A anomalia apresentou assim um problema discriminado na estimativa como sendo no seu painel de bordo, em data posterior aos primeiros 12 meses da entrega do bem. E isso faz toda a diferença no ónus da prova que recai sobre o consumidor em casos de bens usados.

Tendo assim de frisar que existem determinações e regras específicas para o tratamento de garantia legal dos bens e serviços em garantia, que se manifestem após os 12 meses da aquisição como entende o tribunal ser aqui o caso de vendas de bens usados, e que têm de ser formalmente denunciados.

Deste modo quando o reclamante reclama da falta de conformidade, já tinha passado aquele prazo, ainda que a garantia legal terminasse a 03.06.2026 precisamente o dia que esta ação deu entrada neste tribunal.

Sublinhe-se que conforme previsto na lei das garantias, quanto às responsabilidades que podem ser assacadas ao vendedor, alude o art. 12.º do diploma já mencionado:

Artigo 12.º

Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. (...)

3 - Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.

4 - O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Nos autos há a prova de reclamação feita por email e no Livro de reclamações, mas ambas as solicitações ocorreram após os 12 meses da aquisição, e mesmo que no decurso da garantia legal a discutir quanto ao cumprimento dos termos e normas do seu funcionamento, não pode olvidar-se o ónus da prova previsto no artigo seguinte.

Prossegue a nossa análise quanto ao vendedor, uma vez que quanto à garantia legal, e como acima frisado, o artigo 12.º, n.º 1 estabelece que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 18 meses a contar da entrega do bem, tratando-se de bem usado, mas com prorrogativas diferentes quanto ao ónus da prova.

Desta feita não podemos olvidar o preceituado no artigo 13.º do regime, que se ocupa da distribuição do ónus da prova e acaba por mudar o rumo da resposta a dar a esta situação uma vez que não foi feita prova em contrário pelo autor da ação.

O artigo refere que: « Artigo 13.º - 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.*»

Ou seja, nos 18 meses de garantia legal para bens usados onde tenha havido uma redução por acordo escrito do contrato, há em si dois regimes diferentes: os primeiros 12 meses onde a presunção de falta de conformidade recai ao vendedor – desde que devidamente notificado, e os últimos 6 meses, em que só há direitos para o consumidor se este provar que o bem tem um defeito/falta de conformidade que seja imputável ao vendedor, e que se existia na data da entrega.

O que não foi feito neste caso, nem vemos como pudesse ser feito, pois o bem esteve na posse do reclamante, a ser usado pelo mesmo em condições que o tribunal e a parte reclamada desconhece, mesmo que tenha tido as revisões, mas sem qualquer registo formal de queixa escrita nos primeiros 14 meses quanto a qualquer anomalia de funcionamento no painel agora orçamentado.

O bem adquirido a 04.12.2024, até 09.02.2026 não teve qualquer anomalia reportada. Ainda que nos autos só conste prova documental validada de reporte por email a 23.02.2026 e livro de reclamações a 03.03.2026.

Assim o orçamento realizado pela marca – nem sequer pela reclamada ou autorizado formalmente por esta – é apresentado em data muito posterior, e não prova por si só que o painel que agora precisa de ser intervencionado/substituído a 04.12.2024 já tinha anomalia.

Tanto que a viatura circulou todos aqueles meses sem qualquer reporte.

Não havendo por isso nenhuma prática ilegal ou irregular na recusa da reclamada quanto ao sucedido.

Caberia, pois, ao reclamante munir-se de prova técnica – se a mesma fosse possível – que de forma cabal esclarecesse o tribunal de que existia um problema reportado antes e com referência à data da entrega do bem ou nos primeiros 12 meses, e cuja análise e orçamentação caberia à reclamada e nunca a uma entidade terceira, mesmo que a marca, a menos que fosse autorizado pelo vendedor.

Termos em que não sendo possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato realizado entre as partes em dezembro de 2024 com a aquisição, nem tenha existido tempestiva notificação de qualquer falta de conformidade, tem de decair a pretensão de condenação ao pagamento de uma reparação reportada e diagnosticada entre fevereiro e março de 2026.

Relativamente ao pedido de indemnização de €500 quanto a danos não patrimoniais realizado, não pode este tribunal diferir o mesmo pois nenhuma prova existe nos autos de que o reclamante tenha sofrido um dano por qualquer

atividade ilícita, com culpa exclusiva da reclamada e com nexo de causalidade sobre a venda realizada.

Sendo que se pode genericamente aludir que os pressupostos da responsabilidade civil, previstos nos art. 483.º CC e ss, têm todos de estar cumpridos para que o tribunal possa apreciar a mesma e condenar uma entidade.

A somar que pelo art.º 496.º CC e ss um pedido de indemnização por danos não patrimoniais obriga a que haja gravidade suficiente para haver tutela do direito, nomeadamente por atentar contra a pessoa, ou a sua dignidade. Ora não vemos sem mais que possa ser este o caso, quando nada contra a reclamada fica provado à luz da lei.

Pelo que tem de decair toda a pretensão formulada por falta de prova do alegado.

9. Das taxas

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 do CICAP é determinado genericamente que o procedimento de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, conforme previsto no mesmo.

Determina-se, pois, que são assim devidas as taxas pagas ou a pagar no presente processo, repartidas igualmente pelas partes, conforme Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

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

Deposite e notifique.

Porto, 13 de agosto de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos