

SENTENÇA n.º _____

Processo n.º 1473/2026

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 pode proceder por si só a uma reparação

III - Sendo que a intervenção de entidade terceira ao vendedor ou por este autorizada pode fazer o bem perder a garantia legal.

1. Identificação das partes

Reclamantes: L [REDACTED]

Reclamada: V [REDACTED]

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.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio, é fixado de acordo com o pedido que o tribunal arbitral recebe dos reclamantes (aqui representados apenas pela Sra. C [REDACTED] [REDACTED] conforme procuração entregue aos autos) aquando da apresentação do mesmo.

Neste caso centra-se na discussão de petição contra o vendedor pela garantia legal, referindo que o reclamante é proprietário da viatura V [REDACTED], matrícula [REDACTED], adquirido à reclamada com garantia válida até 10.04.2026.

Entende que a denuncia dos defeitos foi efetuada antes do fim da garantia, e por isso suspende a caducidade do prazo de garantia até à resolução definitiva do problema.

Alega ainda que durante meses tentaram resolver a situação de forma amigável sem sucesso.

Refere que foram realizados contactos pessoais e telefónicos, comunicações escritas por WhatsApp comunicando avarias, constituição de advogado e notificação extrajudicial e livro de reclamações.

Entende que a reclamada alega falsamente desconhecer a avaria quando o diagnóstico foi efetuado em oficina A [REDACTED] que é quem realiza as manutenções habituais da própria reclamada.

Os reclamantes alegam precisar de utilizar a viatura na sua vida diária e temendo que o mesmo não ofereça condições de segurança e mandou proceder à reparação na oficina já mencionada, reitere-se que esta é da confiança da reclamada.

Após a reparação concluída ainda na esperança de que a mesma assumisse obrigações esperou para efetuar o pagamento, sendo que não podendo comportar mais a ausência da viatura, viu-se obrigada a pagar a referida reparação, pese embora o defeito tenha sido atempadamente denunciado encontrando-se ao abrigo da garantia legal.

Assim vêm peticionar que a Reclamada seja condenada a pagar o valor que os reclamantes pagaram pela reparação do veículo.

A Reclamada apresentou contestação oral, em sede de audiência onde esteve, alegando não ter sido notificada formalmente antes de qualquer reparação realizada, que não analisou a viatura antes, nem autorizou a intervenção de terceiro.

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 pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao apresentado em sede de audiência e documentação junta nos autos, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€1126,59** (mil cento e vinte e seis euros e cinquenta e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente um dos Reclamantes, devidamente autorizado a representar o outro conforme procuração junta, e a Reclamada representada pelos seus sócios gerentes.

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 produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido 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 Sr. L [REDACTED] fez a compra da viatura melhor identificada nos autos junto da reclamada a 11.10.2024.

b. Tendo a aquisição sida paga a crédito por financeira conforme contrato nos autos.

c. A 17.10.2025 e a 22.11.2025 foram pagas duas faturas a entidade terceira - A [REDACTED] Lda - que constam dos autos, nos valores aqui peticionados de €939,72 e €186,87 respetivamente.

d. A 15.11 (em foto sem ano e em print sem metadados, ou nms de telefone que se possam confirmar) há uma imagem em que a título comercial alguém responde a um dos reclamantes com uma proposta comercial de fazer descontar o valor que gastaram no filtro de partículas e egr em alguma viatura futura caso pretendam.

e. Desconhece-se dados e elementos formais de quem fez e quem respondeu neste contacto.

f. A 04.02.2026 foi enviada notificação extrajudicial por mandatário do reclamante à reclamada, para o exercício do direito à garantia.

g. A 11.03.2026 foi preenchido o Livro de Reclamações

h. E na mesma data respondido ao mesmo que a intervenção reclamada havia sido feita sem o conhecimento do vendedor.

i. O Reclamante não notificou formalmente o vendedor antes de qualquer uma das intervenções que reclama;

j. Pelo que não existiu uma intervenção na viatura de entidade terceira à Reclamada, sem autorização da mesma.

k. A garantia legal de 18 meses, terminou a 10 de abril de 2026.

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

a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal;

b. Que o bem tinha na data da entrega uma falta de conformidade imputável ao vendedor

c. Que o consumidor notificou nos termos da lei o vendedor de qualquer anomalia antes de a reparar por si só e sem autorização devida.

d. Que tenham existido outras anomalias reportadas nas comunicações de 09.02.2026 sem ser as que já haviam sido realizadas e pagas anteriormente.

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 os depoimentos das 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 os Reclamantes e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda de uma viatura melhor identificada nos autos a 11.10.2024. Sendo que o Reclamante Leandro Prazeres ficou com o nome na garantia contratual, tendo os dois reclamantes o nome no crédito do pagamento.

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 os reclamantes compraram 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 11.10.2024 e não haver registo de queixa formal com outra data que não já a 04.02.2026 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 estavam as duas intervenções feitas, e o valor pago, sem que a reclamada tivesse sido notificada anteriormente, ou tivesse autorizado tal.

Mesmo que tenha posteriormente indicado que poderia fazer uma atenção comercial, quanto a algum dos componentes a contar para compras futuras, isso não comprova que tenha o consumidor cumprido com todos os elementos.

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 notificação extrajudicial e no Livro de reclamações, mas ambas as solicitações ocorreram após intervenção já realizada por entidade terceira – que não fica provado ser entidade parceira, mas se pudesse admitir que seja conhecida da Reclamada – sem autorização da Reclamada.

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 prerrogativas 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 12 meses quanto a qualquer anomalia de funcionamento neste painel de instrumentos ou componente.

O bem adquirido a 11.10.2024, até 10.10.2025 não teve qualquer anomalia reportada.

Há duas faturas em discussão tendo sido pagas pelo reclamante a 17.10.2025 e a 22.11.2025, as duas já pagas após os 12 meses da venda, e em que o diagnóstico realizado também data de 17.10.2025, mas sem que tivesse havido queixa formal.

A queixa e comunicação formal de que os presentes autos têm prova data de 09.02.2026 e de 11.03.2026, meses posteriores a toda a intervenção.

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 de qualquer intervenção, e enquanto não tivesse autorização para reparar depois de notificar o vendedor, deveria avançar com uma ação judicial, e eventual até pedido de indemnização por danos que tivesse por privação do uso.

Contudo nem notificou a reclamada, e avançou para entidade terceira, com a dita reparação sem autorização.

Sendo que acima de tudo tem de ser tida como intempestiva a notificação realizada ao vendedor, uma vez que naquela data já estava a reparação feita sem anterior notificação e quanto a anomalias a reportar já estava ultrapassado o prazo de 12 meses – mesmo à data das faturas na ausência de outra prova documental – que não isentava da notificação – em que o ónus da prova recaia sobre o vendedor.

Termos em que não sendo possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato realizado entre as partes em outubro de 2024 com a aquisição, nem tenha existido tempestiva notificação de qualquer falta de conformidade, que no momento da notificação já não podia ser apurada por ter

tido intervenção de terceiro não autorizado, tem de improceder todo 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. 16º do Regulamento do CICAP é determinado que “o procedimento de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, de acordo com o Regulamento de Taxas de Arbitragem anexo ao presente Regulamento.”

Determina-se, pois, que são assim devidas as taxas pagas ou a pagar no presente processo, repartidas 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, 06 de agosto de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos