

Sentença

Processo n.º 1373/2026

Reclamante: [REDACTED]

1.ª Reclamada: [REDACTED]

2.ª Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I. Tendo as partes delimitado consensualmente o objeto do litígio em audiência, apenas as questões nele compreendidas podem ser apreciadas na sentença.

II. O prazo de garantia de um motor substituído e instalado num veículo inicia-se com a conclusão da intervenção e a disponibilização do veículo ao consumidor, não podendo ser reportado ao momento inicial do diagnóstico ou da entrega do veículo na oficina.

III. A garantia comercial de três anos concedida pelo produtor relativamente a um motor novo vincula-o nos termos da respetiva declaração, independentemente de a substituição ter sido inicialmente suportada no âmbito de uma atenção comercial.

IV. Não pode ser imputado ao consumidor o custo de uma peça cuja necessidade de substituição apenas foi detetada durante a desmontagem do motor, se o prestador não demonstrar, através de elementos técnicos objetivos, que a avaria era preexistente à intervenção.

V. Tendo sido proposta a antecipação de uma revisão para a fazer coincidir com a substituição do motor, de modo a aproveitar o óleo colocado nessa intervenção, a falta de informação suficientemente clara acerca das consequências económicas da não antecipação impede que seja imputado ao consumidor o custo de uma segunda substituição do óleo realizada pouco tempo depois.

1. Relatório

O Reclamante é proprietário do veículo automóvel da marca [REDACTED], modelo [REDACTED], com a matrícula [REDACTED].

Em 2022, o veículo foi entregue nas instalações da 1.ª Reclamada para substituição do motor, intervenção realizada no âmbito de uma atenção comercial de 100% concedida pela 2.ª Reclamada.

Na sequência dessa intervenção, foi comunicado ao Reclamante que o motor substituído beneficiava de uma garantia de três anos.

Em setembro de 2025, o veículo voltou a apresentar ruído no motor e consumo de óleo, tendo sido novamente entregue à 1.ª Reclamada.

Foi diagnosticada a necessidade de nova substituição do motor. A 2.ª Reclamada concedeu uma comparticipação correspondente a 90% do custo da intervenção, tendo sido imputados ao Reclamante os restantes 10%, no valor de €1.543,00, acrescido de IVA.

Durante os trabalhos de desmontagem e substituição do motor foi ainda detetada uma fuga no coletor de admissão, tendo sido efetuada a substituição desta peça. Ao Reclamante foi cobrada a quantia de €546,92, acrescida de IVA.

Em janeiro de 2026, o veículo foi submetido à revisão programada, no âmbito da qual foi novamente substituído o óleo do motor, tendo sido cobrada ao Reclamante a quantia de €259,56, já com IVA incluído.

1.1. Audiência

Realizou-se a audiência de julgamento, tendo sido assegurado às partes o pleno exercício do contraditório.

Foram consideradas as declarações do Reclamante, o depoimento da testemunha apresentada pela 1.ª Reclamada e toda a documentação junta aos autos, designadamente as ordens de reparação, propostas, faturas, declarações de garantia e comunicações eletrónicas trocadas entre as partes.

A testemunha da 1.ª Reclamada, responsável pelo serviço de pós-venda, esclareceu que o primeiro motor foi substituído em 2022, no âmbito de uma atenção comercial de 100% concedida pela marca.

Relativamente à intervenção de 2025, declarou que, durante a desmontagem do motor, foi identificada uma fuga no coletor de admissão, sustentando que a peça não foi danificada pela oficina.

Quanto à revisão realizada em janeiro de 2026, explicou que esta incluía a substituição do óleo e do respetivo filtro. Esclareceu ainda que foi proposto ao Reclamante

antecipar a revisão para o momento da substituição do motor, caso em que poderia ser aproveitada a colocação do óleo efetuada nessa intervenção.

Em audiência, o objeto do litígio ficou delimitado às seguintes questões:

- a) Quanto à 2.ª Reclamada, à cobrança dos 10% relativos ao segundo motor fornecido pela [REDACTED], no valor de €1.543,00, acrescido de IVA;
- b) Quanto à 1.ª Reclamada, à cobrança do coletor de admissão, alegadamente danificado durante a intervenção, no valor de €546,92, acrescido de IVA;
- c) Quanto à 1.ª Reclamada, à cobrança da substituição do óleo realizada na revisão de janeiro de 2026, no valor de €259,56, com IVA incluído.

Ficou ainda consignado que o demais peticionado não seria objeto de apreciação, por se encontrar fora do objeto do litígio assim delimitado.

Frustrou-se a tentativa de conciliação.

1.2. Pedido

Em conformidade com a delimitação efetuada em audiência, o Reclamante pede:

- a) A condenação da 2.ª Reclamada na restituição da quantia de €1.543,00, acrescida de IVA, correspondente aos 10% do custo do segundo motor;
- b) A condenação da 1.ª Reclamada na restituição da quantia de €546,92, acrescida de IVA, relativa ao coletor de admissão;
- c) A condenação da 1.ª Reclamada na restituição da quantia de €259,56, com IVA incluído, relativa à substituição do óleo realizada em janeiro de 2026.

O demais inicialmente peticionado não integra o objeto da presente decisão.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante sustenta que o motor substituído em 2022 beneficiava de uma garantia de três anos e que a nova avaria se manifestou antes de terminado esse prazo.

Entende, por isso, que a substituição deveria ter sido integralmente suportada pela 2.ª Reclamada, não lhe podendo ser exigido o pagamento dos 10% do custo da intervenção.

Quanto ao coletor de admissão, alega que a peça foi danificada durante os trabalhos de desmontagem do motor, não apresentando anteriormente qualquer avaria.

Relativamente ao óleo, considera que a sua substituição, em janeiro de 2026, foi desnecessária, porquanto o óleo havia sido colocado aquando da substituição do motor, poucas semanas antes.

Alega que a revisão poderia e deveria ter sido antecipada para o momento da substituição do motor, caso em que não teria de suportar o custo de uma nova mudança de óleo.

1.4. Defesa das Reclamadas

A 1.ª Reclamada sustenta que o coletor de admissão já apresentava uma fuga de ar, detetada durante a desmontagem e inspeção dos componentes periféricos do motor, e que a peça não foi danificada pelos seus trabalhadores.

Alega que a respetiva substituição foi previamente autorizada pelo Reclamante e que apenas lhe foi cobrado o preço da peça, uma vez que a mão de obra já estava incluída na substituição do motor.

Quanto ao óleo, refere que foi proposta ao Reclamante a antecipação da revisão prevista para janeiro de 2026, mas que este não aceitou realizá-la em dezembro de 2025.

Acrescenta que, quando o veículo regressou para a revisão, a substituição do óleo era necessária para permitir o correto restabelecimento dos contadores da qualidade e da diluição do óleo.

A 2.ª Reclamada sustenta que a garantia do motor já havia terminado quando a nova avaria foi diagnosticada e que a comparticipação de 90% constituiu uma atenção comercial voluntária, aceite pelo Reclamante.

2. Objeto do litígio

Atenta a delimitação efetuada em audiência, cumpre exclusivamente determinar:

- a) Se a garantia de três anos concedida ao motor substituído em 2022 ainda se encontrava em vigor quando se manifestou a nova avaria;
- b) Se a 2.ª Reclamada deve restituir os 10% do custo do segundo motor, no valor de €1.543,00, acrescido de IVA;
- c) Se a 1.ª Reclamada deve restituir o valor cobrado pelo coletor de admissão, correspondente a €546,92, acrescido de IVA;
- d) Se a 1.ª Reclamada deve restituir o valor de €259,56, com IVA incluído, relativo à substituição do óleo realizada na revisão de janeiro de 2026.

O demais inicialmente peticionado não integra o objeto do litígio e não será apreciado.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

3.1.1. Factos provados

Consideram-se provados os seguintes factos:

- a) O Reclamante é proprietário do veículo da marca [REDACTED], modelo [REDACTED], matrícula [REDACTED];
- b) O veículo foi adquirido pelo Reclamante, em estado usado, a um particular;
- c) Em 4 de julho de 2022, o veículo foi entregue à 1.ª Reclamada devido a ruído e consumo de óleo do motor;
- d) Foi diagnosticada a necessidade de substituir o motor;
- e) A 2.ª Reclamada autorizou uma atenção comercial de 100% para essa substituição;
- f) A documentação interna da 1.ª Reclamada refere que a substituição do primeiro motor ocorreu em 31 de agosto de 2022;

- g) O veículo, com o novo motor instalado, apenas foi disponibilizado e entregue ao Reclamante em 19 de setembro de 2022;
- h) Em comunicação eletrónica de 21 de setembro de 2022, um responsável da [REDACTED] [REDACTED] informou que as peças novas montadas num veículo em Portugal estavam abrangidas por uma nova garantia de três anos, independentemente de o cliente ter ou não suportado o respetivo preço;
- i) Foi entregue ao Reclamante uma declaração de garantia do novo motor por um período de três anos;
- j) Em 2 de setembro de 2025, o veículo foi novamente entregue à 1.ª Reclamada, apresentando ruído no motor e consumo de óleo;
- k) Foi diagnosticada nova avaria do motor, tornando necessária a sua substituição;
- l) A 2.ª Reclamada concedeu uma comparticipação correspondente a 90% do custo da substituição;
- m) O Reclamante aceitou a referida proposta depois de lhe ter sido comunicado que a garantia do motor já havia terminado;
- n) Ao Reclamante foram cobrados os restantes 10% do custo do motor, correspondentes a €1.543,00, acrescidos de IVA;
- o) A quantia de €1.543,00, acrescida de IVA à taxa de 23%, corresponde ao montante global de €1.897,89;
- p) Durante a desmontagem do motor foi identificada uma fuga no coletor de admissão;
- q) Não consta dos autos qualquer diagnóstico objetivo da fuga do coletor anterior à desmontagem do motor;
- r) A 1.ª Reclamada propôs ao Reclamante a substituição do coletor de admissão;
- s) Pela referida peça foi cobrada a quantia de €546,92, acrescida de IVA;

- t) A quantia de €546,92, acrescida de IVA à taxa de 23%, corresponde ao montante global de €672,71;
- u) Não foi cobrada mão de obra autónoma pela desmontagem e montagem do coletor;
- v) No momento da substituição do motor foi colocado óleo novo;
- w) A revisão programada estava prevista para janeiro de 2026
- x) A 1.^a Reclamada propôs ao Reclamante a antecipação da revisão para o momento da substituição do motor;
- y) Não foi explicado ao Reclamante, de forma clara e inequívoca, que a não antecipação da revisão implicaria necessariamente uma nova substituição do óleo e a cobrança integral dessa operação;
- z) A revisão foi realizada em janeiro de 2026;
 - aa) No âmbito dessa revisão foi novamente substituído o óleo do motor;
 - bb) Pela substituição do óleo foi cobrada ao Reclamante a quantia de €259,56, com IVA incluído;
 - cc) Entre a colocação do óleo aquando da substituição do motor e a revisão de janeiro de 2026 decorreu um período reduzido;
 - dd) Em audiência, as partes delimitaram o objeto do litígio às três cobranças referidas nas alíneas n), s) e bb).

3.1.2. Factos não provados

Não se provou que:

- a) O motor tivesse sido substituído e disponibilizado ao Reclamante em 4 de julho de 2022;
- b) O Reclamante tivesse sido informado, em 2022, de que a garantia do novo motor começava a contar em 4 de julho ou em qualquer outra data anterior à respetiva instalação e entrega;

- c) A fuga no coletor de admissão já existisse antes do início dos trabalhos de desmontagem;
- d) O coletor de admissão tivesse sido objeto de diagnóstico anterior à desmontagem do motor;
- e) A 1.ª Reclamada tivesse informado previamente o Reclamante da existência de qualquer anomalia no coletor;
- f) O Reclamante tivesse sido informado, de forma clara e expressa, de que, se não antecipasse a revisão, teria de suportar o custo de uma nova substituição do óleo poucas semanas depois;
- g) A repetição da substituição do óleo fosse imputável a utilização anormal ou inadequada da viatura pelo Reclamante.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjugada das declarações prestadas em audiência, do depoimento da testemunha da 1.ª Reclamada e dos documentos juntos aos autos.

Relativamente à garantia do motor, importa distinguir a data de entrega da viatura para diagnóstico da data da efetiva substituição e instalação do novo motor.

O dia 4 de julho de 2022 corresponde à entrega do veículo e ao início do processo que conduziu à substituição do motor. Não corresponde à data em que o novo motor foi instalado e colocado à disposição do Reclamante.

A própria documentação interna da 1.ª Reclamada refere que «a primeira substituição do motor aconteceu a 31/08/2022». A mesma Reclamada reconhece que a viatura apenas foi entregue ao Reclamante em 19 de setembro de 2022.

Acresce que a comunicação relativa à garantia foi emitida em 21 de setembro de 2022, na sequência do pedido de esclarecimento formulado pelo Reclamante.

Não existe, assim, fundamento factual para considerar que a garantia do novo motor começou a correr em 4 de julho de 2022.

Quanto ao coletor de admissão, apenas se demonstrou que a fuga foi identificada durante a desmontagem do motor. A 1.^a Reclamada não apresentou um relatório, registo de diagnóstico anterior, fotografia ou outro elemento técnico objetivo que demonstre que a fuga já existia antes da intervenção.

O depoimento da testemunha da 1.^a Reclamada esclareceu o procedimento habitualmente seguido, mas não permitiu determinar, com segurança, a concreta origem ou antiguidade da fuga verificada neste coletor.

Relativamente ao óleo, ficou demonstrado que foi proposta ao Reclamante a antecipação da revisão. Todavia, não se provou que lhe tivesse sido claramente explicado que, se não aceitasse essa antecipação, o óleo novo colocado com o motor teria de ser novamente substituído poucas semanas depois, com o correspondente custo.

Não basta demonstrar que foi apresentada ao consumidor uma alternativa. Era necessário demonstrar que este foi informado das consequências económicas concretas da sua opção.

4. Direito

4.1. Delimitação do objeto da decisão

O objeto do processo foi delimitado pelas partes em audiência, ficando circunscrito às cobranças relativas ao segundo motor, ao coletor de admissão e à substituição do óleo.

O Tribunal encontra-se vinculado por essa delimitação, não podendo conhecer de questões que ficaram excluídas do objeto do litígio.

Consequentemente, o demais inicialmente peticionado não será objeto de apreciação ou decisão.

4.2. Garantia do motor

A declaração de garantia de três anos emitida relativamente ao motor substituído constitui uma garantia comercial, nos termos do artigo 2.º, alínea k), do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos do artigo 43.º, n.º 1, do referido diploma, a garantia comercial vincula o garante nas condições previstas na respetiva declaração.

O n.º 4 do mesmo artigo estabelece que, quando o produtor oferece uma garantia comercial de durabilidade durante determinado período, responde diretamente perante o consumidor pela reparação ou substituição do bem durante todo esse período.

A circunstância de a primeira substituição ter sido realizada no âmbito de uma atenção comercial de 100% não afasta a garantia expressamente concedida. A comunicação de 21 de setembro de 2022 esclarece precisamente que as peças novas montadas no veículo beneficiavam de uma nova garantia de três anos, independentemente de o consumidor ter ou não suportado o respetivo custo.

Nos termos do artigo 11.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 84/2021, quando o contrato prevê a instalação do bem por conta do profissional, a entrega apenas se considera efetuada quando a instalação estiver concluída.

Um motor destinado a ser instalado num veículo não pode considerar-se entregue antes de estar devidamente montado e de o veículo ser disponibilizado ao consumidor.

A garantia não pode começar a decorrer num momento em que o consumidor ainda não dispõe do veículo nem pode utilizar o motor.

Tendo o veículo sido entregue ao Reclamante em 19 de setembro de 2022, a garantia de três anos encontrava-se em vigor em 2 de setembro de 2025.

A aceitação pelo Reclamante da comparticipação de 90% não impede a restituição do valor pago. Essa aceitação foi prestada depois de lhe ter sido comunicado que a

garantia já havia terminado, informação que não encontra suporte na facticidade apurada.

A 2.ª Reclamada estava, por isso, obrigada a suportar integralmente a segunda substituição do motor, devendo restituir ao Reclamante os 10% que lhe foram cobrados, no montante de €1.543,00, acrescido de IVA, num total de €1.897,89.

4.3. Coletor de admissão

Entre o Reclamante e a 1.ª Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de reparação automóvel, ao qual são aplicáveis, com as necessárias adaptações, as disposições relativas ao contrato de empreitada, nos termos dos artigos 1154.º, 1156.º e 1207.º do Código Civil.

A 1.ª Reclamada estava obrigada a executar os trabalhos de desmontagem e montagem segundo as regras técnicas aplicáveis e a preservar os componentes que lhe haviam sido confiados.

Nos termos do artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil, incumbe ao devedor demonstrar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua.

A necessidade de substituição do coletor apenas foi identificada durante a desmontagem do motor. Não foi apresentado qualquer elemento técnico objetivo que demonstre que a fuga era anterior ao início dos trabalhos.

Ainda que a substituição tenha sido autorizada pelo Reclamante, essa autorização não significa que este tenha reconhecido ser responsável pelo custo de uma avaria cuja origem se encontrava controvertida.

A autorização para realizar o trabalho não equivale à renúncia ao direito de discutir posteriormente a imputação do respetivo custo.

Não tendo a 1.ª Reclamada demonstrado que a avaria era preexistente e alheia à sua intervenção, não pode imputar ao Reclamante o custo da peça.

Deve, por isso, restituir-lhe a quantia de €546,92, acrescida de IVA, no total de €672,71.

4.4. Substituição do óleo

Nos termos dos artigos 3.º, alíneas d) e e), 8.º e 9.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor tem direito a receber informação clara, objetiva e adequada, designadamente quanto às consequências económicas das opções que lhe são apresentadas.

A 1.ª Reclamada propôs a antecipação da revisão para o momento da substituição do motor. Todavia, não demonstrou que informou claramente o Reclamante de que a não antecipação implicaria uma segunda substituição do óleo, pouco tempo depois, e a cobrança integral dessa operação.

Tratava-se de informação essencial para que o Reclamante pudesse tomar uma decisão esclarecida.

Se a revisão tivesse sido realizada aquando da substituição do motor, a colocação do óleo integrar-se-ia nessa intervenção e o Reclamante não teria de suportar o custo de uma segunda mudança poucas semanas depois.

A falta de informação clara e completa sobre essa consequência económica não pode ser suportada pelo consumidor.

A circunstância de a segunda substituição do óleo integrar o protocolo técnico da revisão não afasta esta conclusão. O que está em causa não é a necessidade técnica de utilizar óleo novo no momento do restabelecimento dos contadores, mas a duplicação do custo resultante da forma como as duas intervenções foram programadas e comunicadas ao Reclamante.

Consequentemente, a 1.ª Reclamada deve restituir ao Reclamante a quantia de €259,56, com IVA incluído.

5. Decisão

Pelo exposto, julga-se a reclamação procedente quanto ao objeto do litígio delimitado em audiência e, em consequência, decide-se:

1. Declarar que a garantia de três anos concedida ao motor substituído em 2022 ainda se encontrava em vigor quando a nova avaria foi comunicada, em 2 de setembro de 2025;
2. Condenar a 2.ª Reclamada, [REDACTED], a restituir ao Reclamante a quantia de €1.543,00, acrescida de IVA à taxa de 23%, no montante global de €1.897,89;
3. Condenar a 1.ª Reclamada, [REDACTED] a restituir ao Reclamante a quantia de €672,71, correspondente ao valor de €546,92, acrescido de IVA, relativo ao coletor de admissão;
4. Condenar a 1.ª Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de €259,56, com IVA incluído, relativa à substituição do óleo realizada na revisão de janeiro de 2026;
5. Condenar, consequentemente, a 1.ª Reclamada no pagamento da quantia global de €932,27;
6. Não apreciar o demais inicialmente peticionado, por não integrar o objeto do litígio delimitado pelas partes em audiência.

Notifique.

27.07.26

O Árbitro,

Monia João Almeida