

SENTENÇA

Processo n.º 837/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

- I. No contrato de reparação automóvel, o prestador encontra-se obrigado a executar os trabalhos convencionados em conformidade com as regras técnicas aplicáveis e de modo adequado à finalidade contratada.
- II. A presunção de culpa prevista no artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil não dispensa o consumidor de demonstrar a existência de uma prestação defeituosa, o dano e o nexo de causalidade entre ambos.
- III. A reaparição da falta de conformidade depois de sucessivas tentativas de reparação permite ao consumidor recorrer aos meios de tutela subsequentes previstos no artigo 15.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021.
- IV. Tendo uma oficina terceira verificado a persistência da anomalia e orçamentado a intervenção necessária à sua eliminação, pode o consumidor exigir o respetivo custo ao profissional que, apesar das anteriores tentativas, não repôs o bem em conformidade.
- V. V. Um orçamento de reparação de pintura prova o respetivo custo, mas não demonstra, por si só, que os danos foram causados pelo prestador do serviço.
- VI. O consumidor tem direito a obter informação clara e completa sobre as intervenções realizadas no seu veículo, incluindo as efetuadas sem cobrança, ao abrigo de garantia ou como cortesia comercial.

1. Relatório

O Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada, relativa a diversas intervenções realizadas na sua viatura Volkswagen Golf VI Variant, com a matrícula [REDACTED] na oficina [REDACTED] de Rio Tinto – Giesta.

Alegou, em síntese, que a viatura foi sucessivamente intervencionada desde 2023 devido a uma fuga de óleo na zona da junta da tampa das válvulas, sem que o problema tivesse sido definitivamente solucionado.

Alegou ainda que, após uma nova intervenção realizada em janeiro de 2026, a viatura lhe foi entregue com uma fuga de gasóleo, tendo posteriormente verificado danos na pintura e a persistência da fuga de óleo.

A Reclamada não apresentou contestação escrita. Contudo, esteve representada na audiência de julgamento e apresentou prova testemunhal.

1.1. Audiência

Realizou-se a audiência de julgamento em 26 de junho de 2026, encontrando-se presentes o Reclamante e a Reclamada, esta representada por mandatário.

Frustrou-se a tentativa de conciliação.

Foram ouvidas as declarações do Reclamante e o depoimento da testemunha apresentada pela Reclamada, [REDACTED], chefe da oficina [REDACTED] de Rio Tinto – Giesta.

No decurso da audiência, o Reclamante concretizou a sua pretensão nos seguintes termos:

- a) Reparação dos alegados danos de pintura nas laterais e no capô da viatura;
- b) Pagamento de € 60,00 pelo tempo despendido;
- c) Responsabilização da Reclamada pelo custo da reposição da conformidade da junta da tampa das válvulas em oficina terceira;

d) Entrega dos relatórios das intervenções efetuadas pela Reclamada desde 2023.

Foi concedido à Reclamada o prazo de três dias para juntar as ordens de reparação detalhadas relativas às intervenções realizadas desde 2023.

Ao Reclamante foi concedido idêntico prazo para juntar orçamento relativo aos trabalhos de pintura, orçamento para a reparação da fuga de óleo e relatório elaborado por terceiro sobre o estado atual da junta da tampa das válvulas.

Concluído o contraditório sobre os documentos posteriormente apresentados, foram os autos conclusos para decisão.

1.2. Pedido

Considerando a concretização efetuada em audiência, o Reclamante pede que a Reclamada seja condenada:

1. A reparar os danos de pintura alegadamente provocados na lateral e no capô da viatura ou a pagar o respetivo custo;
2. A pagar-lhe € 60,00, a título de indemnização pelo tempo despendido;
3. A suportar o custo da reparação, em oficina terceira, da alegada fuga de óleo existente na zona da junta da tampa das válvulas;
4. A entregar os relatórios das intervenções realizadas na viatura desde 2023.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alegou, em síntese, que:

- a) É cliente da oficina da Reclamada desde 2023;
- b) A viatura foi intervencionada várias vezes devido a fuga de óleo na zona da junta da tampa das válvulas;

- c) Apenas uma das intervenções lhe foi faturada, não lhe tendo sido entregues relatórios relativos às intervenções posteriores;
- d) Em 19 de janeiro de 2026 entregou novamente a viatura na oficina para resolução da fuga de óleo;
- e) A viatura foi-lhe restituída em 22 de janeiro de 2026;
- f) Depois de se deslocar à escola do filho, acenderam-se as luzes de avaria do motor e da resistência, tendo detetado gasóleo na zona dos injetores;
- g) Contactou a oficina cerca das 18h30 e, na manhã seguinte, enviou a viatura através de reboque;
- h) A Reclamada substituiu os tubos de retorno de gasóleo, ficando essa situação resolvida;
- i) Quando recebeu novamente a viatura, em 24 de janeiro de 2026, verificou a existência de vestígios de gasóleo e riscos nas laterais e no capô;
- j) Em março de 2026 voltou a detetar óleo na zona da tampa das válvulas;
- k) Perdeu tempo com o acompanhamento da situação e deixou de confiar na oficina da Reclamada.

1.4. Posição da Reclamada

Embora não tenha apresentado contestação escrita, a Reclamada sustentou em audiência, através do seu representante e da testemunha apresentada, que:

- a) A viatura apresentava uma fuga de óleo na zona da tampa das válvulas;
- b) Foram efetuadas intervenções destinadas a corrigir essa situação;

- c) Algumas dessas intervenções não foram faturadas ao Reclamante, por terem sido realizadas como cortesia comercial;
- d) A fuga de gasóleo detetada em janeiro de 2026 teve origem nos tubos de retorno, que se encontravam ressequidos devido à sua antiguidade e às elevadas temperaturas existentes no motor;
- e) O motor permaneceu em funcionamento nas instalações da oficina sem que tivesse sido detetada fuga de gasóleo;
- f) A substituição dos tubos de retorno foi realizada sem custos para o Reclamante;
- g) Não existe prova de que os alegados danos de pintura tenham sido provocados nas instalações da oficina.

2. Objeto do litígio

Cumprir decidir:

- a) Se a Reclamada executou defeituosamente as intervenções realizadas na viatura;
- b) Se a fuga de gasóleo e os alegados danos na pintura foram causados por atuação da Reclamada;
- c) Se a Reclamada deve suportar a reparação da fuga de óleo numa oficina terceira;
- d) Se existe fundamento para atribuir ao Reclamante uma indemnização de € 60,00;
- e) Se a Reclamada deve prestar informação detalhada sobre as intervenções realizadas desde 2023.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

3.1.1. Factos provados

Consideram-se provados os seguintes factos:

1. O Reclamante é proprietário de uma viatura Volkswagen Golf VI Variant, com a matrícula [REDACTED], do ano de 2010.
2. Em janeiro de 2026, a viatura tinha cerca de 215.000 quilómetros.
3. O Reclamante recorre aos serviços da oficina [REDACTED] de Rio Tinto – Giesta, explorada pela Reclamada, pelo menos desde 2023.
4. Em 10 de agosto de 2023, a Reclamada faturou ao Reclamante um “jogo de juntas”, integrado numa intervenção mais ampla realizada na viatura.
5. Posteriormente foram realizadas outras intervenções na zona da tampa das válvulas, sem emissão de fatura ou entrega ao Reclamante de relatório detalhado.
6. Em 19 de janeiro de 2026, o Reclamante entregou novamente a viatura nas instalações da Reclamada devido a vestígios de óleo na zona da tampa das válvulas.
7. A viatura foi entregue ao Reclamante em 22 de janeiro de 2026.
8. Nesse dia, depois de levantar a viatura e de se deslocar à escola do filho, acenderam-se luzes de aviso no painel.
9. O Reclamante verificou a presença de gasóleo na zona dos injetores e contactou telefonicamente a oficina.
10. Na manhã seguinte, a viatura foi transportada por reboque para as instalações da Reclamada.
11. A fuga de gasóleo tinha origem nos tubos de retorno de gasóleo.

12. A Reclamada procedeu à substituição ou reparação dos tubos de retorno, sem cobrar qualquer quantia ao Reclamante.
13. A situação relativa à fuga de gasóleo ficou resolvida.
14. A viatura foi novamente entregue ao Reclamante em 24 de janeiro de 2026.
15. Em momento posterior, o Reclamante voltou a verificar a presença de óleo na zona da tampa das válvulas.
16. As fotografias juntas aos autos mostram vestígios de óleo na zona superior do motor.
17. A Reclamada não entregou ao Reclamante ordens de reparação ou relatórios detalhados relativos às intervenções efetuadas em janeiro de 2026.
18. Após a audiência, a Reclamada juntou faturas respeitantes a intervenções anteriores, mas não juntou as ordens de reparação detalhadas de todas as intervenções realizadas na zona da tampa das válvulas.
19. Os documentos apresentados pela Reclamada correspondem a fichas de diagnóstico validadas em 21 de setembro de 2023 e 30 de dezembro de 2024, posteriormente editadas em 29 de junho de 2026.
20. Tais documentos não descrevem as intervenções realizadas em janeiro de 2026, nem identificam os trabalhos concretamente efetuados na junta da tampa das válvulas.
21. Em 1 de julho de 2026, a viatura foi verificada pela oficina [REDACTED] – [REDACTED] [REDACTED] que consignou no orçamento emitido que a junta da tampa das válvulas já tinha sido substituída várias vezes e que a solução adequada consistia na substituição da tampa das válvulas completa e das anilhas dos injetores.
22. A referida oficina orçamentou a substituição da tampa das válvulas, das quatro anilhas dos injetores e três horas de mão de obra no valor total de € 391,27, incluindo IVA.

23. Em 26 de junho de 2026, a sociedade [REDACTED] elaborou um orçamento para reparação e pintura do capô e dos guarda-lamas direito e esquerdo da viatura, no valor total de € 707,25, incluindo IVA.

24. O Reclamante não demonstrou qualquer prejuízo remuneratório concreto resultante do tempo despendido.

3.1.2. Factos não provados

Não se provou que:

- a) A fuga de gasóleo tenha sido causada por ação ou omissão dos trabalhadores da Reclamada;
- b) Os tubos de retorno de gasóleo tenham sido incorretamente montados, danificados ou deslocados durante a intervenção realizada na zona da tampa das válvulas;
- c) Os riscos e demais danos existentes na pintura das laterais e do capô da viatura tenham sido provocados pelos trabalhadores da Reclamada ou tenham ocorrido enquanto o veículo se encontrava nas suas instalações;
- d) Tenha sido determinada, com exatidão, a concreta causa mecânica da reaparição da fuga de óleo;
- e) A Reclamada tenha procedido, em alguma das anteriores intervenções, à substituição integral da tampa das válvulas;
- f) O Reclamante tenha sofrido uma perda de rendimento ou outro prejuízo patrimonial no valor de € 60,00;
- g) A viatura tenha ficado com qualquer outra avaria em consequência da intervenção realizada pela Reclamada;

h) A fuga de gasóleo tenha colocado a viatura em risco concreto de incêndio ou explosão.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjugada das declarações prestadas pelo Reclamante, do depoimento da testemunha apresentada pela Reclamada e dos documentos juntos aos autos, designadamente as faturas, as fotografias, as fichas de diagnóstico, a correspondência trocada entre as partes e os orçamentos posteriormente apresentados.

As declarações do Reclamante mostraram-se coerentes quanto à sucessão essencial dos acontecimentos. Ficou demonstrado que a viatura foi objeto de várias intervenções na oficina da Reclamada, desde 2023, relacionadas com a presença de óleo na zona da tampa das válvulas.

A fatura de 10 de agosto de 2023 comprova o fornecimento e a aplicação de um jogo de juntas. As declarações prestadas e o depoimento da testemunha da Reclamada confirmaram que foram realizadas outras intervenções posteriores na mesma zona do motor, algumas das quais sem faturação, por terem sido efetuadas, segundo a Reclamada, a título de cortesia comercial.

Em janeiro de 2026, a viatura foi novamente entregue à Reclamada devido à presença de óleo junto da tampa das válvulas. Depois de levantada, em 22 de janeiro de 2026, surgiu uma fuga de gasóleo na zona dos injetores, acompanhada do acendimento de luzes de aviso no painel.

O Reclamante contactou a oficina e a viatura regressou às instalações da Reclamada por meio de reboque. A testemunha [REDACTED] confirmou que a fuga tinha origem nos tubos de retorno de gasóleo e que estes foram intervencionados sem

qualquer custo para o Reclamante. Ficou igualmente demonstrado que a fuga de gasóleo foi solucionada e não voltou a manifestar-se.

Todavia, a proximidade temporal entre a intervenção realizada na tampa das válvulas e o aparecimento da fuga de gasóleo não permite, por si só, concluir que esta tenha sido causada pelos trabalhadores da Reclamada. Não foi produzida prova técnica de que os tubos de retorno tenham sido incorretamente montados, danificados ou deslocados durante os trabalhos realizados. Acresce que a viatura é do ano de 2010, tinha cerca de 215.000 quilómetros e aqueles componentes estão sujeitos a desgaste e envelhecimento.

Quanto à fuga de óleo, as fotografias juntas aos autos revelam a presença de óleo na zona superior do motor. Esta prova é corroborada pelo orçamento emitido, em 1 de julho de 2026, pela oficina [REDACTED] – [REDACTED] após verificação da viatura.

Nesse documento, a oficina consignou que a junta da tampa das válvulas já tinha sido substituída várias vezes e concluiu que a solução adequada seria substituir a tampa das válvulas completa e as anilhas dos injetores.

Embora o orçamento não identifique, com absoluta precisão, a concreta causa mecânica da reaparição da fuga, confirma que a substituição sucessiva da junta não resolveu definitivamente a anomalia e que se mostra necessária uma intervenção mais abrangente.

A conclusão da oficina terceira é coerente com as declarações do Reclamante, com as fotografias apresentadas e com o historial de sucessivas intervenções realizadas pela Reclamada na mesma zona do motor.

A Reclamada não demonstrou que, em alguma das anteriores intervenções, tivesse procedido à substituição integral da tampa das válvulas. Também não apresentou as ordens de reparação relativas às intervenções realizadas em janeiro de 2026, nem identificou detalhadamente os trabalhos então executados, as peças aplicadas e os testes efetuados.

As fichas de diagnóstico posteriormente juntas pela Reclamada respeitam a 21 de setembro de 2023 e a 30 de dezembro de 2024, apesar de terem sido editadas apenas em 29 de junho de 2026. Não documentam, portanto, as intervenções realizadas em janeiro de 2026, nem permitem afastar a persistência da falta de conformidade invocada pelo Reclamante.

O orçamento da [REDACTED] discrimina a substituição da tampa das válvulas completa, de quatro anilhas dos injetores e três horas de mão de obra, fixando o custo global da intervenção em € 391,27, incluindo IVA.

Perante as sucessivas tentativas de reparação, a reaparição da mesma anomalia e a ausência de demonstração, pela Reclamada, de que a conformidade foi definitivamente reposta, considerou-se provada a necessidade da intervenção orçamentada pela oficina terceira.

Relativamente aos danos na pintura, o orçamento emitido pela sociedade [REDACTED] [REDACTED] permite considerar provado que a reparação e pintura do capô e dos guarda-lamas direito e esquerdo ascende a € 707,25, incluindo IVA.

Contudo, esse documento limita-se a identificar os trabalhos necessários e o respetivo custo. Não demonstra que os danos tenham ocorrido nas instalações da Reclamada ou tenham sido provocados pelos seus trabalhadores.

As fotografias apresentadas também não permitem determinar, com a necessária segurança, o momento, o local e as circunstâncias em que surgiram os riscos. Assim, embora o custo da reparação se encontre quantificado, não ficou demonstrado o nexo causal entre a atuação da Reclamada e os danos na pintura.

Quanto ao pedido de pagamento de € 60,00, o Reclamante demonstrou ter despendido tempo com o acompanhamento da situação, designadamente com a organização e espera do reboque. Não apresentou, porém, prova de perda de remuneração, de despesa adicional ou de outro prejuízo patrimonial correspondente àquele montante.

Finalmente, relativamente à documentação das intervenções, ficou demonstrado que a Reclamada realizou diversas operações na viatura, algumas das quais não foram faturadas nem acompanhadas da entrega de relatório ou ordem de reparação.

Apesar de expressamente notificada para juntar as ordens de reparação detalhadas relativas às intervenções realizadas desde 2023, a Reclamada apresentou apenas faturas e duas fichas de diagnóstico respeitantes a 2023 e 2024. Permanecem por esclarecer e documentar as intervenções efetuadas em janeiro de 2026, designadamente os diagnósticos realizados, as peças intervencionadas e os concretos trabalhos executados.

Por estas razões, consideraram-se provados e não provados os factos nos termos acima enunciados.

4. Direito

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura um contrato de empreitada de consumo.

O Reclamante confiou a sua viatura à Reclamada para que esta, no exercício profissional da atividade de reparação automóvel, realizasse intervenções destinadas, designadamente, a eliminar uma fuga de óleo na zona da tampa das válvulas. O Reclamante atuou para fins alheios à sua atividade profissional, assumindo a qualidade de consumidor, enquanto a Reclamada atuou como profissional.

Ao contrato são aplicáveis o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, e a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, sem prejuízo da aplicação complementar das disposições do Código Civil relativas ao contrato de empreitada e à responsabilidade contratual.

O artigo 3.º, n.º 1, alínea b), do Decreto-Lei n.º 84/2021 determina expressamente que o diploma é aplicável, com as necessárias adaptações, aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços.

Estão, assim, abrangidas pelo regime especial de proteção do consumidor as peças e os componentes fornecidos e incorporados na viatura durante a reparação, bem como, com as necessárias adaptações, a respetiva instalação.

Nos termos do artigo 5.º do referido diploma, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos de conformidade previstos nos artigos 6.º a 9.º.

De acordo com o artigo 6.º, os bens devem corresponder à descrição, ao tipo, à quantidade, à qualidade e às demais características acordadas entre as partes e ser adequados à finalidade específica a que o consumidor os destine, desde que essa finalidade tenha sido previamente comunicada e aceite pelo profissional.

Por sua vez, o artigo 7.º, n.º 1, alíneas a) e d), exige que os bens sejam adequados ao uso a que os bens da mesma natureza normalmente se destinam e possuam as

qualidades e características de funcionalidade, durabilidade e segurança habituais e razoavelmente expectáveis.

O artigo 9.º considera existir falta de conformidade quando esta resulte da instalação incorreta do bem efetuada pelo profissional ou sob a sua responsabilidade.

Aplicando estas normas à reparação automóvel, as peças fornecidas devem ser adequadas à viatura e corretamente instaladas, devendo a intervenção ser apta a eliminar a anomalia cuja reparação foi solicitada pelo consumidor.

O profissional é responsável pelas faltas de conformidade que se manifestem no prazo previsto no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Nos termos do artigo 13.º, n.º 1, a falta de conformidade manifestada no prazo de dois anos após a entrega presume-se existente nessa data, salvo quando tal seja incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

O consumidor tem o ónus de demonstrar a manifestação objetiva da falta de conformidade. Demonstrada essa manifestação dentro do referido prazo, presume-se que a falta de conformidade já existia no momento da entrega, cabendo ao profissional ilidir a presunção.

4.1. Fuga de gasóleo

A fuga de gasóleo manifestou-se pouco depois de a viatura ter sido entregue ao Reclamante, na sequência da intervenção realizada em janeiro de 2026.

Contudo, ficou demonstrado que a fuga tinha origem nos tubos de retorno de gasóleo e que a Reclamada procedeu à sua reparação sem encargos para o Reclamante, não tendo a anomalia voltado a manifestar-se.

Não ficou provado que os tubos de retorno tivessem sido fornecidos ou intervencionados no âmbito dos trabalhos realizados na tampa das válvulas, nem que tenham sido incorretamente montados, danificados ou deslocados pelos trabalhadores da Reclamada.

Não se pode, portanto, concluir que a fuga de gasóleo resultou de falta de conformidade imputável à intervenção anteriormente efetuada.

Acresce que a anomalia foi eliminada sem custos para o Reclamante, encontrando-se reposta a conformidade quanto a esse problema.

4.2. Reaparição da fuga de óleo

Situação diferente se verifica relativamente à fuga de óleo na zona da tampa das válvulas.

Ficou demonstrado que a viatura foi objeto de sucessivas intervenções naquela zona do motor, destinadas a eliminar a presença de óleo, sem que a anomalia tivesse sido definitivamente solucionada.

A presença de óleo voltou a manifestar-se depois das intervenções realizadas pela Reclamada, tendo sido documentada através de fotografias e confirmada pela verificação posteriormente efetuada numa oficina terceira.

O orçamento emitido pela oficina [REDACTED] – [REDACTED] consignou que a junta da tampa das válvulas já tinha sido substituída várias vezes e concluiu que a solução adequada consistia na substituição da tampa das válvulas completa e das anilhas dos injetores.

Embora não tenha sido determinada com exatidão a causa mecânica da reaparição da fuga, ficou demonstrado que as sucessivas substituições da junta não solucionaram

definitivamente a anomalia e que se mostra necessária uma intervenção mais abrangente para alcançar esse resultado.

A falta de determinação da causa mecânica exata não afasta a responsabilidade da Reclamada. O consumidor não tem de identificar a concreta causa interna da anomalia, bastando-lhe demonstrar a sua manifestação depois da intervenção e dentro do prazo legal.

Competia à Reclamada demonstrar que a reparação da fuga era alheia às peças fornecidas e instaladas ou aos trabalhos por si realizados. A Reclamada não ilidiu essa presunção.

Com efeito, não juntou as ordens de reparação relativas às intervenções de janeiro de 2026, não identificou as peças então aplicadas, não descreveu os trabalhos concretamente realizados e não apresentou prova técnica suscetível de demonstrar que a reparação tinha sido adequadamente executada ou que a nova fuga tinha causa inteiramente estranha às suas intervenções.

Nos termos do artigo 15.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade através da reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

De acordo com o n.º 4, alínea b), do mesmo artigo, o consumidor pode recorrer aos meios de tutela subsequentes quando a falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor o bem em conformidade.

Por sua vez, o artigo 18.º determina que a reparação ou substituição deve ser efetuada gratuitamente, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor.

No caso em apreciação, a Reclamada realizou várias intervenções na mesma zona da viatura, mas a fuga de óleo reapareceu. A Reclamada não reconheceu a necessidade de nova intervenção, não se disponibilizou para substituir integralmente a tampa das válvulas e sustentou não existir fundamento para assumir qualquer responsabilidade adicional.

Perante a sucessão de intervenções infrutíferas, a reaparição da mesma anomalia e a posição assumida pela Reclamada, não é razoável exigir ao Reclamante que volte a entregar a viatura à mesma oficina para uma nova tentativa de reparação.

O artigo 52.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021 estabelece que os direitos previstos no diploma não prejudicam o direito do consumidor a ser indemnizado nos termos gerais.

Também o artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96 reconhece ao consumidor o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos.

Nos termos dos artigos 562.º e 563.º do Código Civil, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação, abrangendo a obrigação apenas os danos que constituam consequência adequada desse evento.

Não sendo possível ou adequado obter diretamente da Reclamada a eliminação definitiva da falta de conformidade, o custo necessário à realização da reparação por terceiro constitui um dano patrimonial indemnizável.

O orçamento apresentado identifica concretamente os trabalhos necessários: substituição da tampa das válvulas completa, substituição de quatro anilhas dos injetores e três horas de mão de obra.

O custo global da intervenção foi fixado em € 391,27, incluindo IVA, não se encontrando incluídos trabalhos estranhos à anomalia discutida nos autos.

Encontra-se, portanto, demonstrada a existência da falta de conformidade, a sua reparação depois das tentativas de reparação da Reclamada, a necessidade de uma nova intervenção e o respetivo custo.

Consequentemente, deve a Reclamada ser condenada a pagar ao Reclamante a quantia de € 391,27, destinada a suportar o custo necessário   reposição da conformidade da viatura.

4.3. Danos na pintura

O orçamento emitido pela sociedade [REDACTED] demonstra que a reparação e pintura do capô e dos guarda-lamas direito e esquerdo ascende a € 707,25, incluindo IVA.

Todavia, a demonstração do valor da reparação não equivale à demonstração da responsabilidade da Reclamada pelos danos.

Nos termos dos artigos 798.  e 799.  do Código Civil, a responsabilidade contratual pressupõe a existência de incumprimento, de um dano e de nexo causal entre ambos. A presunção de culpa prevista no artigo 799.é, n.  1, não dispensa o lesado de demonstrar que o dano ocorreu no âmbito da execução contratual ou enquanto o bem se encontrava confiado ao prestador.

As fotografias apresentadas não permitem determinar com segurança o momento, o local ou as circunstâncias em que surgiram os riscos. Também não foi produzida prova testemunhal ou documental bastante de que esses danos tenham sido causados pelos trabalhadores da Reclamada ou tenham ocorrido enquanto a viatura se encontrava nas suas instalações.

Não se encontrando demonstrado o nexo causal entre a atuação da Reclamada e os danos na pintura, este pedido deve improceder.

4.4. Indemnização de € 60,00

O Reclamante demonstrou ter despendido tempo com o acompanhamento da situação, designadamente com a organização e espera do reboque.

Contudo, não apresentou prova de perda de remuneração, de despesa adicional ou de qualquer outro prejuízo patrimonial concretamente quantificável em € 60,00.

A mera indicação de um valor, sem demonstração do correspondente dano, não permite atribuir a indemnização pretendida, nos termos dos artigos 562.º, 563.º e 566.º do Código Civil.

Consequentemente, este pedido deve igualmente improceder.

4.5. Entrega dos relatórios das intervenções

O artigo 8.º da Lei n.º 24/96 reconhece ao consumidor o direito a receber informação clara, objetiva e adequada sobre os bens fornecidos e os serviços prestados.

Este dever deve ser conjugado com os princípios da boa-fé, da lealdade e da cooperação no cumprimento das obrigações, consagrados no artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil.

A circunstância de determinadas intervenções terem sido efetuadas sem cobrança, ao abrigo de garantia ou como cortesia comercial não afasta o dever de informação. O consumidor tem o direito de conhecer o diagnóstico efetuado, as peças fornecidas ou substituídas e os trabalhos realizados na sua viatura.

Apesar de expressamente notificada para juntar as ordens de reparação detalhadas relativas às intervenções efetuadas desde 2023, a Reclamada apresentou apenas faturas e duas fichas de diagnóstico respeitantes a 2023 e 2024.

Esses documentos não descrevem as intervenções realizadas em janeiro de 2026, nem esclarecem as operações anteriormente efetuadas, sem faturação, na zona da tampa das válvulas.

Consequentemente, procede o pedido de entrega das ordens de reparação, fichas de intervenção e demais registos relativos aos trabalhos efetuados na viatura.

Caso não tenham sido emitidos documentos individualizados, deve a Reclamada prestar por escrito a informação constante dos seus registos relativamente a cada intervenção, designadamente quanto à data, motivo da entrada da viatura, diagnóstico, trabalhos realizados, peças intervencionadas e natureza onerosa ou gratuita da operação.

4.6. Reconhecimento de responsabilidade e pedido de desculpas

O pedido de reconhecimento formal de responsabilidade e de apresentação de desculpas não corresponde a um meio de tutela jurídica coercivamente exigível.

O Tribunal pode declarar a existência de direitos e obrigações e condenar as partes no respetivo cumprimento, mas não pode impor a emissão de uma declaração de arrependimento ou um pedido de desculpas.

Este pedido deve, por isso, improceder.

5. Decisão

Pelo exposto, julgo a reclamação parcialmente procedente e, em consequência:

1. Condena-se a Reclamada, [REDACTED], a pagar ao Reclamante, Ricardo Filipe Sousa Alves, a quantia de € 391,27 (trezentos e noventa e um euros e vinte e sete cêntimos), correspondente ao custo orçamentado para a reposição da conformidade da viatura, através da substituição da tampa das válvulas completa, das anilhas dos injetores e da realização da respetiva mão de obra;
2. Condena-se a Reclamada a entregar ao Reclamante, no prazo de 10 dias contados da notificação da presente sentença, cópia das ordens de reparação, fichas de intervenção e demais registos existentes relativos às intervenções efetuadas na viatura Volkswagen Golf VI Variant, com a matrícula [REDACTED], desde 2023 até 24 de janeiro de 2026;

Relativamente às intervenções para as quais não tenham sido emitidas ordens de reparação ou fichas individualizadas, condeno a Reclamada a entregar ao Reclamante, no mesmo prazo, declaração escrita que identifique:

- a) A data de cada intervenção;
 - b) O motivo da entrada da viatura na oficina;
 - c) O diagnóstico efetuado;
 - d) Os trabalhos realizados;
 - e) As peças fornecidas, substituídas ou intervencionadas;
 - f) Se a intervenção foi faturada, realizada ao abrigo de garantia ou efetuada como cortesia comercial;
3. Absolve-se a Reclamada do pedido de reparação dos danos de pintura e do pagamento da quantia de € 707,25 correspondente ao respetivo orçamento;

4. Absolve-se a Reclamada do pedido de pagamento da quantia de € 60,00, a título de indemnização pelo tempo despendido;
5. Absolve-se a Reclamada dos pedidos de reconhecimento formal de responsabilidade e de apresentação de pedido de desculpas;
6. Julga-se improcedente o demais peticionado.

Notifique.

Porto 24.07.26

A Juiz-Árbitro

