



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3031 / 2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Outros (incluindo bens e serviços)

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de Abril; Lei nº 24/96, de 31 de Julho

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor €1841,12, pago pela reparação, acrescido de indemnização pelos custos pagos pela reparação dos danos provocados na viatura no montante de €602,70 e dos custos de lavagem no montante de €20,00, perfazendo o valor total de €2.452,32.

---

## **SENTENÇA Nº 214 /2022**

---

**Requerentes:**

**Requerida:**

---

## **SUMARIO:**

A denúncia do defeito, nos presentes autos, ocorre em momento posterior aos 2 anos após aquisição do bem. Assim sendo, tem-se por caduco o direito do consumidor com o cômputo daquele prazo, e subseqüentemente caduco o direito de exigir os remédios que o diploma lhe faculta.

---



## 1. Relatório

**1.1.** Os Reclamantes pretendendo o reembolso do valor de €1.841,12 pago pela reparação, acrescido de indemnização pelos custos pagos pela reparação dos danos provocados na viatura no montante de €602,70 e dos custos de lavagem no montante de €20,00, perfazendo o valor total de €2.452,32, vêm em suma alegar que entregaram a viatura matrícula ---- na Requerida para reparação dos 4 injetores em 2017 e que volvidos 4 anos, ou seja e 22/06/2021 a viatura voltou a dar o mesmo problema nos injetores, tendo para o efeito despendido a quantia de €1841,12 para reparação, valor que consideram não devido; mais alegam que a Requerida danificou a viatura (enorme risco na lateral da viatura, painel traseiro estalado e pisca danificado) cuja reparação importou a quantia de €602,70; e finalmente alegam que não foram cumpridas as exigências higiénicas pela Requerida, assim finda a sua intervenção tiveram de proceder à lavagem da viatura, o que custou €20,00.

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação, excepcionando, desde logo, a caducidade do direito de reparação pelos consumidores, atento o hiato temporal, superior a 2 anos; quanto aos danos provocados na viatura aquando a sua permanência na oficina impugna os factos, alegando que a viatura não se encontrava danificada à data de saída das suas instalações, tanto mais que os Requerentes só em momento posterior o vieram a reclamar, bem assim nega que não foram cumpridas as exigências sanitárias.

\*

A audiência realizou-se com a presença dos Requerentes e do legal mandatário da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## 2. Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se se verifica ou não a existência de causa justificativa para restituição do montante entregue a título de preço pela reparação efetuada e bem assim se deve a Requerida indemnizar os Requerentes pelos danos causados na viatura durante a permanência nas suas instalações.

\*



### **3. Fundamentação**

#### **3.1. Dos Factos**

##### **3.1.1. Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial por quotas que se dedica ao comércio a retalho de peças e acessórios para veículos automóveis;

2. No exercício da sua atividade, a Reclamada prestou aos Reclamantes serviços de manutenção e reparação no seu veículo automóvel (autocaravana), de marca Ford modelo Transit com a matrícula ----;

3. Em maio de 2014 aquela viatura apresentou uma não conformidade que consistia numa “luz amarela com o símbolo da resistência acesa no tablier, obrigando a reiniciar a ignição [e que] quando [a viatura estava] em andamento a [mesma perdia] potência e por vezes desligava-se criando constrangimentos na segurança porque a direção travava”;

4. A referida sinalização pode reportar-se a: quebra de pressão; anomalia na bomba de alta pressão, no tubo e/ou nos injetores, entre outros

5. Em 2017 os Requerentes requereram à Requerida a reparação de 4 injetores da viatura;

6. Em 2021 os Requerentes reclamaram a falta de conformidade da reparação identificada supra,

7. Nesta data de 2021, os Requerentes aprovaram orçamento para reparação dos injetores

8. Entre 2017 e 2021 a viatura percorreu 9.472 km

9. Após entrega em 2021, no mesmo dia, os Requerentes retornaram com a viatura da Requerida, apresentando agora uma anomalia na régua de injeção/ sensor de rail, que até então não se tinha verificado,

10. A Requerida procedeu à substituição da régua de injeção/ sensor de rail por uma nova sem quaisquer custos para os Requerentes;

11. A avaria que motivou o regresso da viatura à Oficina não estava relacionada com a intervenção/ substituição das peças reparadas anteriormente pela Reclamada



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

1. A Requerida não cumpriu com os protocolos sanitários previstos para o setor automóvel mormente os procedimentos de prevenção da transmissão por COVID- 19;
2. A data de saída da viatura da oficina da Requerida a mesma apresentava o pisca frontal do lado direito rachado, e um dos painéis traseiros estalados

\*

### 3.2. Motivação

***A fixação da matéria dada como provada e não provada*** resultou das declarações de parte da Requerida na pessoa do seu legal representante e das testemunhas a par da prova documental carregada aos autos, uma vez que os reclamantes não pretenderam prestar declarações de parte.

Assim, e no que se reporta à matéria dada por não provada, a mesma assenta na ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal afirmar de forma diversa, lembrando que a prova do incumprimento contratual por parte da Requerida sempre caberia aos Requerentes atenta a distribuição do ónus probatório nos termos do artigo 342 do C.C.

Desta feita, pela junção aos autos com a contestação da requerida, do relatório fotográfico (fls. 101 a 109 dos autos) sem que qualquer outro elemento probatório fosse junto que abalasse o teor do mesmo, considerou este Tribunal não provada a existência de qualquer incumprimento contratual pela Requerida que pudesse ter importado danos na viatura, já que das fotografias juntas é perceptível a inexistência de qualquer dano.

Já quanto ao incumprimento do protocolo de prevenção de transmissão da SARS COV-2, também não foram carregados quaisquer elementos aos autos que permitissem a este Tribunal conhecer desse incumprimento, sendo certo que na declaração das testemunhas, como infra se refere, resultou convicto este Tribunal que não houve qualquer incumprimento a esse propósito por parte dos funcionários da Requerida.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Em sede de Declarações de parte pela Requerida, na pessoa do seu legal representante, ----, Gerente Comercial com formação na área de organismos mecânicos, sendo perito nesta área, foi dito que: Tem contacto direto com o processo, grande parte foi tratado consigo um pouco por força das dificuldades inerentes à pandemia e inerente dificuldade com o pessoal, teve de assegurar algumas funções dentro da empresa e muito dos assuntos deste caso foram tratados diretamente com a testemunha. Sabe que este veículo que esteve nas suas instalações em 2017 e fez uma reparação dos injetores, na altura não foi tratado pelo próprio, na altura não seriam essas as suas funções, tendo conhecimento através da documentação que teve registo. Entretanto a viatura voltou com a indicação de que tinha a luz da resistência acesa e o carro perdia força, em termos técnicos este veículo especificamente não tem uma luz de injeção direta, ou seja, utiliza uma luz do painel da luz de resistência e essa luz quando existe algum problema de injeção, de turbo ou uma anomalia em qualquer dos componentes é a luz que alerta o condutor de que algo está mal. Poderá ou não provocar o safe mode na viatura, perdendo parte da sua prestação/ potência no sentido de defender os componentes mecânicos do motor e assegurar as condições de segurança do condutor. Foi feito um diagnóstico e havia anomalias no sistema de verificação, nomeadamente na bomba de alta pressão e nos injetores, o sistema de injeção do veículo é composto por vários componentes, desde o depósito até ao motor onde é efetuada a combustão existe uma série de componentes que trabalham individualmente e em conjunto, e no diagnóstico foi detetada anomalia na bomba de alta pressão e algo não estava bem com os injetores Foi comunicado ao cliente, e este deu autorização para desmontar as peças do veículo, da bomba de alta pressão e injetores, para serem enviados para o laboratório diesel para análise e componentes diesel, especialização na área diesel. Foi encontrada anomalia nas bombas injetoras e no teste dos injetores encontrou-se anomalia em 2 injetores, daí o carro dar a indicação das anomalias, foi feito o orçamento e o cliente autorizou a reparação dos componentes. Atendendo a que não havia forma de iniciar o processo de garantia, pois já tinha passado o período de garantia, para tentar colaborar com o cliente, temos um procedimento usual que é uma atenção comercial o que se encontra refletido na fatura: há 2 testes que não foram cobrados no valor de €30,00 cada um e o valor do orçamento desceu para o valor reclamado agora que foi o que efetivamente pagou. A viatura foi experimentada e surgiu numa outra situação/ avaria: na zona do sensor do raile. Informou-se o cliente, causou transtorno, o carro teve de voltar a oficina, o diálogo com os clientes foi sempre cordial. Foi feito novo diagnóstico e orçamento. Todo o sistema volta a funcionar com a pressão normal e que poderá despertar danos adormecidos em alguma outra peça. Foi, com o acordo do cliente, decidido fazer limpeza de ultrassons no sensor. O cliente saiu com o



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



carro numa viagem e na ida terá tido sem problemas, porém na volta, contactando diretamente com a testemunha, reapareceu a luz de advertência. O acender da luz implica só a existência de uma anomalia, só se sabe qual é anomalia quando se liga ao aparelho de diagnóstico. Foi substituída a peça que tinha sido limpa e foi substituída por uma peça nova. Tudo isto foi feito com a colaboração e aprovação do cliente, e não foi cobrado nenhum valor quanto ao valor de sensor de raile, nem a limpeza nem a substituição, por uma questão de cortesia profissional. Tal como todo o combustível na rotação/ experiência foi pago pela requerida, e não houve vez nenhuma que se tenha ido experimentar o veículo sem a autorização do reclamante. A preocupação da Requerida foi sempre em primeiro momento tentar perceber que estava adequado para uma longa viagem conforme o requerente afirmou que pretendia fazer. O carro foi levantado e os danos exteriores só são reclamados no dia seguinte, nunca tendo a Requerida assumido a responsabilidade do dano. Também nunca foi assegurada a responsabilidade pela reparação dos injetores. Confrontado com doc7 explica que disponibilizou não só este documento, mas todos os documentos que o próprio cliente usa na sua reclamação inicial. O facto de a viatura estar parada durante algum tempo pode danificar ou prejudicar o processo de danificação do sistema de injeção? E muito usual que nos componentes apareça uma espécie de resina,

que é um dos compostos do combustível que não evapora, e que é notório em carros parados. Relativamente à entrega: o responsável pelo reencaminhamento desse resíduo é do produtor do resíduo, desde que não seja resíduo perigoso, deve ser entregue ao cliente, desde que este assuma a responsabilidade pelo encaminhamento. Nunca foi solicitado pelo senhor Luis qualquer tipo de peça, essa questão surge agora. As peças substituídas já não estarão no nosso poder, haverá comprovativo de entrega de peças mas não discriminado, só com a referência que terá ocorrido posteriormente à intervenção.

Ora, as referidas declarações, prestadas de forma isenta e coerente, apesar do manifesto interesse na demanda, conjugadas com a prova documental junta aos autos, como o seja os orçamentos e faturas juntas das referenciadas reparações, fls. 5 a 10 dos autos, e testes de diagnósticos levados a cabo na viatura a fls. 91, 92, 93 a 96 moldaram a convicção deste Tribunal de que as anomalias reportadas em 2021, e que ocasionaram reparações sucessivas se referem a diferentes componentes mecânicos da viatura e em suma, serão, anomalias distintas, não se demonstrando qualquer interligação entre as mesmas, não se poderá subsequentemente afirmar que a segunda decorre de cumprimento defeituoso do primeiro serviço prestado, pois que, como se referiu e se repete, são não conformidades distintas, que ocasionam reparações distintas, e perante



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

o atual bom funcionamento da viatura, como os próprios Reclamantes o afirmam na sua reclamação inicial, se mostraram necessárias e corretamente executadas.

A convicção deste Tribunal teve também por base os depoimentos prestados em sede de inquirição pelas testemunhas arroladas, que quanto aos factos esclareceram então que:

1) ---, Rececionista, desde abril 2017, ----, esclareceu que conhece os requerentes como clientes, explica a receção da viatura, normalmente sendo só feita pela testemunha esta receção, porém situações excepcionais, com esclarecimentos adicionais, poderão importar a receção por mais alguém. Neste caso específico, todas as entregas da viatura esteve presente, e, nessas entregas, nunca foi advertido pelos clientes da existência de danos, já passou algum tempo, é um carro grande, e como tem 1,60 m de altura pode não chegar à parte de cima do veículo porém não tendo nunca sido advertido pelos clientes da existência de danos. Confrontado com doc6 da contestação – Afirma ter presenciado o esclarecimento aos clientes, refere que as proteções sempre foram utilizadas mesmo antes da pandemia, confirma que tirou as fotos junto aos autos, e mais não disse.

2) ----, Mecânico auto requerida há mais de 30 anos, cobertura/proteção de toda a parte em que toca no carro, Reiterando o teor das declarações das testemunhas anteriores. Da parte da mecânica foi o próprio que interveio, corroborando o teor da contestação.

3) ----, Técnico diesel, ----, desde junho de 2008. Explica os passos dos testes do laboratório diesel, refletidos no doc 6 da contestação (protocolo de teste). Sabe que houve mais que uma intervenção do veículo e acaba por explicar os protocolos de teste juntos, confrontado com Doc 6 da contestação explica que o injetor foi reparado – e os parâmetros estão todos normais. Explica que as posteriores anomalias são em componentes distintas, não surgindo nos testes de laboratório. Na primeira intervenção na viatura não havia anomalia no sensor de raile, e mais não disse.

\*





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.3. Do Direito

E inelutável afirmar que se está perante uma empreitada de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Profissional/ Requerida, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nas al. a), b) e c) do artigo 1o-B do Decreto-Lei n.o 67/2003 de 8 de Abril.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual está, conseqüentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de Abril e pela Lei n.o 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Ora, resulta do disposto no arto 4o da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínimo de 2 anos para os bens móveis, como *in casu*, nos termos conjugados com o disposto no n.o 1 do artigo 5o do DL n.o 67/2003 de 8/04.

Estando, então, o prestador de serviço obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com a obra contratada, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 2o daquele mesmo DL n.o 67/2003. Consignando o n.o 2 daquele mesmo artigo presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.

Referindo-se assim a não conformidade do bem com a descrição que é feita pelo vendedor, não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, não ser adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor quando celebrou o contrato, ou não ser adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo, e, ainda, não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza.

Respondendo o profissional, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que a obra lhe é entregue, nos termos do n.o 1 do artigo 3o do DL n.o 67/2003, 08/04.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



E, presumindo-se legalmente, nos termos do n.º 2 daquele normativo, que a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, eram já existentes na data da entrega do bem ao consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

E verdade é que a denúncia do defeito do serviço prestado em 2017, nos presentes autos, ocorre em momento posterior aos 2 anos (ocorrendo em 2021) após aquela prestação de serviço. Assim sendo, tem-se por caduco o direito do consumidor com o cômputo daquele prazo, e subsequentemente caduco o direito de exigir os remédios que o diploma lhe faculta.

Já quanto à não conformidade do serviço prestado em 2021, conforme resulta da matéria factual, é a mesma inexistente: porquanto o defeito que ocasiona a segunda reparação em 2021 dá-se em componente diversa da intervencionada anteriormente, pelo que não decorrerá de incumprimento defeituoso da primeira prestação de serviço, nem tão-pouco resulta provada qualquer incumprimento de protocolo sanitário, nem bem assim danos infligidos pela Requerida na viatura a data da sua prestação de serviço.

Assim e sem mais considerações, porque desnecessárias, decai na íntegra a pretensão dos Reclamantes.

\*

#### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se procedente por provada a exceção perentória de caducidade, e no demais julga-se improcedente o restante peticionado, absolvendo integralmente a Reclamada do pedido.

Notifique-se

Lisboa, 21/7/22

A Juiz Arbitro

(Sara Lopes Ferreira)