



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata 454/21
Sentença

P. n.º 1461/21

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ requereu contra ██████████ o ressarcimento dos danos que, segundo alega, esta lhe causou por deficiente prestação da reparação que lhe encomendou ao seu automóvel, o qual, aquando do seu pedido de intervenção, só apresentava o não funcionamento de um vidro esquerdo traseiro. Conclui pedindo as seguintes quantias: € 7,91 (1ª reparação incidente na parte electrónica do vidro da porta do lado esquerdo traseiro); € 42,98 (2ª reparação, consistente na substituição do interruptor do vidro); € 230 (custo previsto para a substituição e codificação do modulo electrónico dos vidros).

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) No dia 15-12-2020, já próximo das 21h, o reclamante solicitou à reclamada a reparação do vidro esquerdo traseiro do seu automóvel, que não funcionava, porquanto carecia de o apresentar à competente inspecção.

2) Na presença do reclamante, a reparação por este pedida foi efectuada por um dos funcionários da reclamada, a qual se quedou pela ligação dos circuitos eléctricos do vidro em questão (uma vez que um dos respectivos fios se encontrava desconectado).

3) Tendo o vidro ficado a funcionar, o reclamante, após pagar a quantia que lhe foi indicada (€ 7,91), saiu com a viatura e, depois de a estacionar, ao testar o vidro, verificou que este já não funcionava novamente, pelo que se dirigiu imediatamente ao mesmo funcionário da reclamada, que efectuou outra intervenção, também na presença do reclamante, após a qual se constatou que não funcionavam ambos os vidros da parte traseira da viatura.

4) Então, o dito funcionário propôs ao reclamante que na manhã do dia seguinte deixasse lá a viatura para verificar a razão de tal problema, o que veio a suceder.



5) Posteriormente, a reclamada informou o reclamante por telefone de que o interruptor dos vidros teria de ser substituído, tendo este autorizado a sua compra.

6) Passados alguns dias, a reclamada informou o reclamante de que a substituição do interruptor não resolveu o problema e tinha enviado a viatura para outra oficina para avaliar o módulo electrónico, tendo, no dia 13-01-2020, enviado mensagem telefónica ao reclamante a informar de que tal módulo teria de ser substituído e codificado, que o custo seria de 230 euros, e que, provavelmente, o interruptor novo poderia ter queimado.

7) O reclamante pagou à reclamada o montante de € 42,98, referente à substituição do interruptor do vidro, inserto na factura de fls. 14, datada de 14/1/2021, mediante a qual a segunda também transmitiu ao primeiro a seguinte informação (sic):

«Realizado diagnóstico e apresentava fios descarnados na dobradiça da porta traseira direita, reparados, de forma a poder ser testado correctamente todo o sistema.

Valor de 230 € c/iva

Necessário substituição do Modulo Eletrónico (BCI) e possivelmente botão de abertura dos vidros que poderia ter queimado novamente.»

8) Nesse mesmo dia 14/1/2021, o reclamante levantou a sua viatura da oficina da reclamada com a intenção de solicitar uma segunda opinião sobre o acontecido.

9) As anomalias verificadas na viatura do reclamante após a reparação por ele solicitada ao vidro esquerdo traseiro do seu automóvel, mediante a ligação dos circuitos eléctricos deste vidro foram provocadas pelo descarnamento dos fios eléctricos acomodados no interior de uma manga plástica existente na dobradiça da porta traseira direita.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes), com especial destaque para a factura de fls 14, com o teor das declarações do reclamante [REDACTED] e sua mulher, [REDACTED] e do depoimento prestado na audiência de julgamento pela testemunha [REDACTED] engenheiro mecânico e funcionário da reclamada. Assim sucedeu quanto à factualidade inserta nos itens 1) a 8), na medida em que, no essencial, tais elementos probatórios, entre si conjugados confluíram para a afirmação da realidade em questão.

Todavia, no que concerne, especificamente, à causa das anomalias que motivou a reclamação (item 9), assumiu um saliente relevo o depoimento do mencionado engenheiro mecânico, por ter sido plenamente convincente da verificação de tal realidade, dada a especial capacitação do respectivo emitente e a sua conformidade com as regras da experiência comum.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ainda neste conspecto, registo que os declarantes [REDACTED] não lograram mais do que expressar a sua convicção subjectiva de que competia à reclamada, no âmbito da reparação ao vidro esquerdo traseiro do seu automóvel que lhe fora encomendada, aferir, com o profissionalismo que se lhe imporia, a averiguação de todas as eventuais anomalias de que poderia padecer o sistema eléctrico da viatura, enquanto a dita testemunha esclareceu cabalmente, numa perspectiva técnica que domina, que a anomalia que gerou os danos foi o descarnamento dos fios eléctricos e não era detectável no fortuito contexto da reparação encomendada à reclamada.

Por fim, não foi feita qualquer prova sobre a alusão do reclamante à «*espécie de rangido*» no volante do veículo, a qual, aliás, também seria, de todo o modo, irrelevante dado que nenhuma pretensão foi formulada a tal propósito

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, consumidor, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

Nos termos dos arts. 1º-A/2, 4º e 8º desta última Lei, os «*bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor*», devendo, para tanto, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, informá-lo, «*de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa*».

E, tratando-se de uma prestação de serviços de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003, de 8/4 (este diploma, já posteriormente alterado pelo DL 84/2008 de 21/05 e 9/20021 de 29/1, procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, e visou a regulamentação da venda e outros contratos de consumo), que o prestador «*tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato*», o que se presume não suceder se se verificar, entre outros, algum dos seguintes factos: «*a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra*



ou modelo; b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceitado;

c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;

d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.»

Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim.

A pretensão do reclamante ao pagamento das quantias que indica vem por ele justificada com a necessidade de o mesmo ser ressarcido dos danos patrimoniais sofridos em consequência da desconformidade do resultado do serviço prestado pela reclamada com o convencionado entre as partes.

Ora, recaindo sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato, existente no momento em que o bem lhe foi entregue (cf. art. 342º/1 do CC), atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova não foi feita, podendo até afirmar-se que o resultado da prestação efectuada pela reclamada em relação à viatura do reclamante não foi desconforme com o contrato entre ambos celebrado.

Ainda que tivesse sido demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que a responsabilidade da devedora pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependeria da existência de nexo de causalidade adequada entre tal actuação e os danos gerados na esfera do lesado. Ou seja, aquela só seria responsável pela reparação dos danos demonstrados se tidos por adequadamente causados pelo eventual incumprimento, nos termos do art. 563º do CC, que estatui: «A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que provavelmente não teriam ocorrido se não fosse a lesão».

É consensual o entendimento de que o nosso sistema jurídico, com a citada norma, acolheu a doutrina da causalidade adequada, segundo a qual, para que um facto seja causa de um dano, é necessário que, no plano naturalístico, ele seja uma condição sem a qual o dano não se teria verificado e, além disso, que, no plano geral e abstracto, ele seja causa adequada desse mesmo dano.

É matéria de facto o nexo causal naturalístico e é matéria de direito o juízo sobre o segundo momento da causalidade, referente ao nexo de adequação, de harmonia com o qual o facto que



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

actuou como condição do dano deixa de ser considerado como causa adequada quando para a sua produção tiverem contribuído decisivamente circunstâncias anormais ou extraordinárias: o facto gerador do dano só pode deixar de ser considerado sua causa adequada se se mostrar inidóneo para o provocar ou se apenas o tiver provocado por intercessão de circunstâncias anormais, anómalas ou imprevisíveis.

Segundo a referida doutrina, essa aferição global da adequação deve partir de um juízo de prognose posterior objectiva, formulado em função das circunstâncias conhecidas e cognoscíveis de todo o processo factual que, em concreto, desencadeou a lesão e o dano, no âmbito da sua aptidão geral ou abstracta para produzir esse dano, pois que a causalidade adequada não se refere a um facto e ao dano isoladamente considerados.

Quando disciplinou a responsabilidade por danos ambientais, o legislador ofereceu uma mais precisa noção sobre tal conceito (cf. art. 5º do DL 147/2008): *«A apreciação da prova do nexo de causalidade assenta num critério de verosimilhança e de probabilidade de o facto danoso ser apto a produzir a lesão verificada, tendo em conta as circunstâncias do caso concreto e considerando, em especial, o grau de risco e de perigo e a normalidade da acção lesiva, a possibilidade de prova científica do percurso causal e o cumprimento, ou não, de deveres de protecção»*.

A causa (adequada) pode ser, não necessariamente directa e imediata, mas indirecta, bastando que a acção causal desencadeie outra condição que, directamente, suscite o dano.

Como também como considerou o Ac. do STJ de 13-01-2009 (p. 08A3747), o *«facto que actuou como condição do dano só não deverá ser considerado causa adequada do mesmo se, dada a sua natureza geral e em face das regras da experiência comum se mostra indiferente para a verificação do dano, não modificando o “círculo de riscos” da sua verificação, tendo presente que a causalidade adequada “não se refere ao facto e ao dano isoladamente considerados, mas ao processo factual que, em concreto, conduziu ao dano” no âmbito da aptidão geral ou abstracta desse facto para produzir o dano.»*

É o que, em suma, nos transmite o ensinamento do Prof. Vaz Serra (cit. in CC Anotado, de P. Lima e A. Varela, I, 4ª ed. p. 578) de que a causa em sentido jurídico se deve restringir àquelas condições que se encontrem para com o resultado numa relação tal que seja razoável impor ao agente a responsabilidade por esse mesmo resultado, independentemente de este ter sido, exclusivamente, condicionado por tal causa:



«O problema não é um problema de ordem física, ou, de um modo geral, um problema de causalidade tal como pode ser havido nas ciências da natureza, mas um problema de política legislativa: saber quando é que a conduta do agente deve ser tida como causa do resultado, a ponto dele ser obrigado a indemnizar. Ora, sendo assim, parece razoável que o agente só responda pelos resultados para cuja produção a sua conduta era adequada e não por aqueles que tal conduta, de acordo com a sua natureza geral e o curso normal das coisas, não era apta para produzir e que só se produziram em virtude de uma circunstância extraordinária.»

Com tais parâmetros, cumpre retirar a pertinente conclusão sobre a questão da causalidade, por referência ao referido juízo de prognose.

Segundo penso, a razão não está do lado do reclamante, pois extrai-se, patentemente, da factualidade que os danos pelo mesmo sofridos resultaram do descarnamento de fios eléctricos que, no entanto, estavam acomodados numa manga plástica existente na dobradiça da porta traseira direita do veículo.

Assim, a directa afectação do reclamante, com os danos que sofreu, não foi, objectivamente, o resultado expectável da violação pela reclamada de um qualquer dever geral de cuidado inerente às regras que deveriam orientar a reparação por aquele solicitada, já por volta das 21h, e consistente, relembre-se, na mera colocação em funcionamento de um vidro para efeitos de inspecção automóvel.

Não pode afirmar-se que um qualquer mecânico medianamente diligente, atendendo às concretas circunstâncias, entre as quais, também e em especial, a ocultação numa manga plástica do estado de degradação dos fios eléctricos do veículo do reclamante, poderia prever a possibilidade de os danos ocorrerem.

É por isso que, de todo o modo, não pode exigir-se à reclamada a reparação dos danos sofridos pelo reclamante. Em termos de normalidade, não foi a intervenção do referido mecânico ao ligar os circuitos eléctricos que desencadeou o processo causal dos danos suportados pelo reclamante ou que causou a situação, aliás pré-existente, determinante do risco para a viatura do reclamante.

Assim, perscrutada a factualidade, conclui-se que não só não se demonstrou a ilicitude da intervenção da reclamada como, no plano geral e abstracto, esta não constituiu a causa adequada dos danos cuja reparação vem pedida.

III-DECISÃO



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Pelo exposto, julgo totalmente improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] [REDACTED] e, conseqüentemente, absolvo a reclamada [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] do pedido nela formulada.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 5/11/21

[Assinatura Qualificada] Assinado de forma digital por
António Reis [Assinatura Qualificada] António Reis
Dados: 2021.11.06 13:40:34 Z

