



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata
476/22

P. nº 1532/21

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ pede que a reclamada ██████████
██████████ seja condenada a concluir a reparação e a submeter a inspeção o seu automóvel, de modo que o mesmo se encontre pronto a circular, tal como com ela contratou em Janeiro de 2019, sem que lhe tenha de pagar a quantia ainda em falta do preço inicialmente acordado (€ 1.800), a qual constituirá a indemnização pelos prejuízos sofridos pela demora no cumprimento da prestação a que a reclamada se vinculou.

Para tanto, o reclamante alega, em suma: a reclamada comprometeu-se a efectuar tal prestação dentro de 3 meses e até a data não o fez, não obstante as suas insistências; viu-se obrigado a socorrer-se de outro automóvel e a pagar 2 seguros; só em Maio de 2021, a reclamada começou a avançar com a reparação do seu automóvel; em Setembro de 2021, a reclamada informou que não fazia mais qualquer reparação sem o reclamante pagar a quantia em falta (€ 900).

A reclamada contestou, alegando que a demora na reparação ficou a dever-se à não entrega atempada pelo reclamante das peças necessárias para o efeito, tal como se comprometera a fazer.

*

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) Em 10/1/2019, o reclamante e a reclamada acordaram que esta repararia o veículo acidentado daquele e, na sequência, o submeteria a prévia inspeção automóvel, de modo que o mesmo se encontrasse pronto a circular, dentro do prazo de 3 meses.
- 2) Mediante tal acordo, o reclamante obrigou-se também a entregar à reclamada algumas peças carenciadas de substituição e a pagar o preço total de € 1.800.
- 3) O reclamante entregou logo à reclamada a quantia de € 900.
- 4) Entretanto, o reclamante viu-se obrigado a socorrer-se de outro automóvel.



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt

5) Não obstante as insistências e as várias deslocções do reclamante à oficina da reclamada, esta apenas em Maio de 2021 começou a reparar o automóvel.

6) Em Setembro de 2021, a reclamada exigiu ao reclamante o pagamento da quantia em falta (€ 900) para concluir o cumprimento da sua prestação.

7) A reclamada foi apresentando a falta de funcionários como explicação para a aludida dilação e, até à presente data, não entregou ao reclamante o veículo nas condições referidas em 1).

3) Logo após a celebração do acordo, o reclamante disponibilizou à reclamada as peças que ambas as partes tinham estipulado, à excepção de umas palas de borracha (dos guarda-lamas), que entregou em Outubro ou Novembro de 2021.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica do teor das declarações do reclamante e do gerente da reclamada, [REDACTED] e do depoimento da testemunha [REDACTED] na medida em que tais elementos probatórios, entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum, tendo assumido especial preponderância o depoimento da testemunha, ao afirmar, peremptória e credivelmente, que as peças necessárias à reparação sempre estiveram ao dispor da reclamada e que esta apenas apresentava como desculpa para a demora a falta de funcionários ao seu serviço.

*

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.

Como decorrência do princípio base da nossa República, a dignidade da pessoa humana (art. 1º da CRP), o legislador constituinte consagrou, entre os demais direitos fundamentais, o direito dos consumidores à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos, e cometeu ao Estado a incumbência prioritária, no âmbito económico e social, de garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores, conferindo, mesmo, a todos o direito de acção popular para promover os direitos dos consumidores e assumindo que um dos objectivos da política comercial, a par da concorrência salutar dos agentes mercantis, é a protecção dos consumidores (cf. arts. 60º, 81º, 52º e 99º, também da lei fundamental).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Está, pois, distante o tempo do puro e duro liberalismo económico, em que se dispensava a intervenção do Estado, por mínima que fosse. Neste como noutros domínios, trata-se de temperar a auto-regulamentação do mercado, buscando garantir-se a efectiva actuação da autonomia privada, com uma real liberdade de autodeterminação pessoal, em relações de assimetria de poder como são as de consumo, perante as quais já não é consentido ao Estado (em sentido amplo) *laissez faire laissez passer*.

Os princípios constitucionais brevemente aludidos mostram-se mais detalhadamente materializados pelo legislador ordinário em vários diplomas, entre os quais os que serão para aqui explicitamente convocados.

Desde logo, a referida Lei 24/96, o diploma base, para além de reiterar a aludida incumbência constitucionalmente cometida ao Estado e o reconhecimento do direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos, procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º e 9º).

Afinal, porque a corrente sempre parte no seu elo mais fraco, proteger os consumidores dos excessos do mercado também é defender a sociedade em geral: o bom mercado coexiste pacificamente com a defesa do consumidor, porquanto o bom empresário, não deixando de visar o seu próprio lucro, coloca os consumidores no centro do seu negócio, satisfazendo com excelência os interesses destes como estratégia para os atrair a mais consumo.

E, sendo as relações de consumo o motor da economia, é também evidente o interesse público na protecção e defesa do seu elemento vulnerável, o consumidor, objectivando algum equilíbrio contratual.

A vulnerabilidade, decorrente da aludida assimetria, é o conceito em que se funda e a razão de ser de todos os direitos em que se desdobra a defesa do consumidor, preponderantemente proteccionista deste, como parte mais frágil da relação, para promover igualdade material nesta ou, pelo menos, aquele equilíbrio: as garantias conferidas aos consumidores não visam privilegiá-los, mas sim igualar a relação jurídica.

Essa vulnerabilidade decorre, em geral, de o fornecedor (i) deter as informações técnicas dos produtos e dos serviços que coloca no mercado e estabelecer as condições de sua comercialização –



impondo, assim, sua vontade ante a impreparação do consumidor, cujas escolhas, por aquele direccionadas, não são inteiramente livres – e também deter, quase sempre, (ii) poderio económico e (iii) apoio jurídico muito superiores aos de seus consumidores. Por isso, a mesma vem sendo classificada como técnica, fáctico/económica e jurídica.

Como se retira do nosso ordenamento jurídico-constitucional sinopticamente exibido, a vulnerabilidade de todo e qualquer consumidor, por se encontrar numa situação de desequilíbrio, goza de presunção absoluta e é a essa luz que terão de ser lidas todas as previsões normativas concernentes às relações de consumo em que qualquer pessoa se vê colocada no seu quotidiano.

Nos termos dos arts. 4º e 8º da citada Lei 24/96, 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 se exige 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, determinado pelo objecto do contrato, também aferido pelo conteúdo das negociações conducentes à sua formação, à luz dos princípios da lealdade e da boa fé que, sobremaneira, se impõem nas relações jurídicas de consumo, tanto nos preliminares como na formação do contrato.

A pretensão do reclamante 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, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que a reclamada incumpriu, patentemente, as obrigações a que se encontrava contratualmente adstrita, porquanto, decorridos mais de três anos, não entregou ao reclamante o automóvel pronto a circular, após sua prévia inspecção para o efeito, quando se tinha vinculado a fazê-lo no prazo máximo de 3 meses.

Ainda em conformidade com a mesma factualidade, contrariamente ao alegado pela reclamada, o reclamante em nada contribuiu para tal incumprimento, devendo para tal considerar-se



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

despicienda a entrega das palas dos guarda-lamas em Outubro ou Novembro de 2021 por a mesma poder ser suprida em qualquer altura e praticamente não relevar para a reparação a que a reclamada se obrigara.

Entendo, pois, que a reclamada incumpriu a obrigação que sobre ela impendia, atendendo ao circunstancialismo que envolveu o contrato.

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 depende da existência de nexo de causalidade adequada entre tal actuação e os danos gerados na esfera do lesado. Ou seja, aquela é responsável pela reparação dos danos demonstrados se tidos por adequadamente causados pelo 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*».

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

Segundo penso, a razão está do lado do reclamante, pois extrai-se, manifestamente, da factualidade que a directa afectação do reclamante, com os danos que sofreu em virtude da privação do uso do seu veículo durante todo o período de tempo que ainda persiste após o prazo estabelecido (3 meses), foi, objectivamente, o resultado expectável da violação pela reclamada do seu dever geral de cuidado inerente às regras que deveriam orientar a sua relação com os seus clientes consumidores e, em concreto, da violação pela mesma do conteúdo do contrato entre ambos firmado.

Pode afirmar-se que um qualquer fornecedor medianamente diligente, atendendo às concretas circunstâncias, poderia e deveria prever a possibilidade de os danos ocorrerem.

É por isso que pode exigir-se à reclamada a reparação dos danos sofridos pelo reclamante, porquanto, em termos de normalidade, foi a sua actuação/omissão que desencadeou o processo causal dos danos suportados pelo reclamante.

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



Por outro lado, considero que a parte do preço que o reclamante ainda não pagou equivale a um montante até excessivamente moderado para reparar os danos advindos da privação do uso do veículo por tão lato lapso de tempo, sendo, pois, inteiramente razoável e equitativo.

Assim, é procedente a pretensão do reclamante.

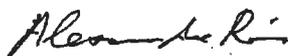
III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a concluir a reparação e a submeter a inspeção o automóvel daquele, de modo que o mesmo se encontre pronto a circular, sem que o reclamante lhe tenha de pagar qualquer outra quantia.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 30/3/22



Alexandre Reis

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM