

SENTENÇA

Ata  
Sentença  
495/22

ARR

P. n.º 1588/22

I - RELATÓRIO

██████████ pediu que ██████████ seja condenada a pagar-lhe € 200, correspondente a 50% do valor de umas botas cuja reparação encomendou à reclamada e que esta, devido à má execução do serviço que prestou, deixou em condições de não poderem ser usadas.

A reclamada não contestou nem compareceu na audiência.

\*

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 a seguinte factualidade:

1) Em princípios deste ano, a reclamante encomendou à reclamada o conserto de um par de botas que, 2 anos antes, lhe havia custado € 400.

2) Quando, depois de vários incidentes, a reclamante foi recolher as botas à loja da reclamada, para o que havia sido contactada por esta, recusou-se a levá-las porque as mesmas não estavam em condições de poderem ser usadas, em consequência da intervenção nelas efectuada pela reclamada.

\*

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 da reclamante e dos documentos juntos aos autos, designadamente os referentes às imagens das botas, captadas fotograficamente após a intervenção nelas efectuada pela reclamada, 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 as ditas imagens fotográficas, por evidenciarem que a prestação efectuada pela reclamada deixou as botas em estado imprestável para o uso a que estariam destinadas.



\*

## 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 a reclamante, consumidora, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

A referida Lei 24/96, o diploma base sobre defesa do consumidor, para além de reiterar a incumbência de tal defesa 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).

E, tratando-se de uma prestação de serviços de consumo, também resulta do arts. 3º, 5º e 6º a 9º do DL 84/2021, de 18/10 (este diploma, que veio revogar o precedente DL 67/2003 de 8/4, procedeu à transposição da Directiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2019) <sup>(1)</sup> que o profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens conformes com o contrato, o que vale por dizer que os bens terão de, nomeadamente:

a) deter «*a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato*»;

b) ser «*adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes*», para além de «*adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam*»;

d) «*possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza*».

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, 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.

---

1 Aplicável ao contrato em causa porque celebrado após a entrada em vigor do diploma (cf. art. 53º).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Perante o exposto, é seguro que a reclamante tinha o direito a que lhe fossem entregues as peças de calçado em condições adequadas ao uso a que os bens da respectiva natureza se destinam, o que a reclamada não cumpriu, pois colocou-as em condições de não poderem ser usadas.

A pretensão da reclamante vem por ela justificada com a necessidade de a mesma ser ressarcida do dano patrimonial sofrido 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, a obrigação a que se encontrava contratualmente adstrita, porquanto, devolveu à reclamante as botas em estado imprestável para o seu uso.

Demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, também se extrai, manifestamente, da factualidade que a directa afectação da reclamante, com o dano que sofreu em virtude da privação definitiva do uso das botas, 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.

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 do dano cuja reparação vem pedida.

Mostra-se, pois, preenchido o nexos de causalidade adequada entre a actuação da reclamada e o dano gerado na esfera da lesada, sendo aquela responsável pela sua reparação, nos termos do art. 563º do CC.

É por isso que pode exigir-se à reclamada a reparação do dano sofrido pela reclamante, na medida em que, em termos de normalidade, a sua actuação/omissão tenha desencadeado o processo causal dos danos suportados pela segunda.

Contudo, nos apontados termos de normalidade, considero que não poderá ser atribuído um valor superior a € 150 ao par de botas em questão, com 2 anos de uso, mesmo ponderando que havia custado € 400.

Assim, nessa estrita medida, é procedente a pretensão da reclamante, por ser inteiramente razoável e equitativa para reparar o dano que por ela sofrido em virtude da privação definitiva do uso das botas.



### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar aquela a quantia de € 150 (cento e cinquenta euros)

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 27/7/22

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governor Regional  
Alexandra Reis  
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM