



AR

P. nº 1606/22

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ requereu contra ██████████
██████████ o ressarcimento dos danos na pintura do seu automóvel que, segundo alega, esta lhe causou por deficiente prestação da lavagem que lhe encomendou no dia 7/5/2022, dos quais apenas se apercebeu ao chegar a casa, depois de levantar o veículo.

A reclamada, embora não tenha contestado, alegou, em suma, que os invocados danos não resultaram da lavagem do veículo porque esta foi efectuada manualmente e sem produtos abrasivos.

*

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

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) No dia 7/5/2022, a reclamante solicitou à reclamada a lavagem do seu automóvel, que foi efectuada por um dos funcionários desta, manualmente e com os produtos habitualmente usados no estabelecimento da mesma em tais operações.

2) Depois de levantar o veículo, a reclamante, já em sua casa, detectou na pintura deste zonas de algum desgaste que nunca havia observado antes.

*

Com interesse para a decisão, não se provou que o desgaste detectado pela reclamante na pintura da sua viatura tenha resultado da lavagem da mesma 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 da conjugação do teor das declarações da reclamante e do representante da reclamada ██████████ com o dos depoimentos prestado na audiência de julgamento pelas testemunhas ██████████ amiga da reclamante, e ██████████, o funcionário que ao serviço da reclamada executou a lavagem em questão e que esclareceu,





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

convincentemente, o procedimento naquela adoptado e as condições em que o veículo se encontrava. Tais elementos probatórios, entre si conjugados, confluíram no essencial para a afirmação da realidade inserta nos itens 1) e 2).

Todavia, no que concerne, especificamente, à alegada causa do desgaste da pintura que motivou a reclamação, as declarações da reclamante e o depoimento da testemunha pela mesma arrolada não tiveram consistência suficiente para dissipar a fundada dúvida gerada pelos demais mencionados elementos probatórios, que, necessariamente, foi resolvida contra a reclamante, por imposição do disposto no art. 414º do CPC.

*

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»*.

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 reclamante pretende ser ressarcida dos alegados danos patrimoniais sofridos em consequência da desconformidade do resultado do serviço prestado pela reclamada com o convencionado entre as partes.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Ora, recaindo sobre o consumidor o ónus da prova dos factos constitutivos do direito a que o mesmo se arrogue (cf. art. 342º/1 do CC), atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova não foi feita pela aqui reclamante.

Com efeito, ainda que tivesse sido demonstrada a falta de conformidade do resultado do serviço prestado pela reclamada com o convencionado no contrato e, por isso, o incumprimento deste ou, 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 nexos 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 nexos causal naturalístico e é matéria de direito o juízo sobre o segundo momento da causalidade, referente ao nexos de adequação, de harmonia com o qual o facto que 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.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Ora, segundo penso, a razão não está do lado da reclamante, pois não se extrai, patentemente, da factualidade que os danos que a mesma alegadamente detectou tenham resultado – sequer naturalisticamente – da intervenção da reclamada na viatura daquela.

Assim, também não se poderia afirmar que a alegada directa afectação da reclamante, com os danos que disse ter sofrido, teriam sido, objectivamente, o resultado expectável da violação pela reclamada de um qualquer dever geral de cuidado inerente às regras que deveriam orientar a lavagem por aquela solicitada.

Assim, improcede a reclamação.

III-DECISÃO

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

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 4/11/22

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

