

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. nº 1789/23

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████████████████ pediu que “██████████████████████” fosse condenada a reembolsá-la do valor de € 1.317,91 que lhe pagou, segundo considera, indevidamente, uma vez que destinado a suportar a reparação dum dano provocado no motor do seu veículo pela própria reclamada.

Para tanto, a reclamante alegou, em suma: - em 26/7/23, encomendou a revisão (para inspeção) do seu automóvel à reclamada que, no mesmo dia, a informou de que, por indicação da máquina, seria também necessário substituir as velas; - embora não se tivesse apercebido de qualquer problema no seu automóvel, confiou na avaliação do mecânico e, por isso, autorizou essa substituição; - mais tarde, a reclamada informou-a de que a ponta de uma das velas tinha quebrado e entrado no motor, o que exigiria a abertura deste; a reclamada não a informou de que teria de suportar os custos da reparação nem lhe apresentou qualquer orçamento para o efeito, atendendo a que o dano tinha sido por ela provocado, tendo assumido que a mesma se responsabilizaria por tal reparação; - a reclamada apresentou-lhe uma factura no valor de € 115,29 e outra no valor de € 1.202,62, referentes, respectivamente, à revisão e à reparação do motor, tendo pago tais quantias para poder retirar o automóvel da oficina da reclamada, porque esta a ameaçou de que teria ainda de pagar € 25 por dia pelo estacionamento do automóvel.

A reclamada, embora não tenha contestado, alegou nos autos, em síntese, que, quando a reclamante lhe solicitou a revisão do veículo, uma das velas do motor deste já estava quebrada, demandando tal dano a reparação, que veio a ser efectuada depois de autorizada por aquela.

*

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

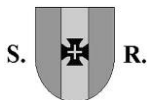
Fixo a este procedimento o valor de € 1.317,91.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

1) Em 26/7/23, a reclamante encomendou a revisão (para inspeção) do seu automóvel à reclamada, referindo também a esta que, de vez em quando, a luz de erro no motor acendia.

2) No mesmo dia, a reclamada informou a reclamante de que, por indicação da máquina, seria necessário substituir as velas.

3) A reclamante autorizou essa substituição.

4) Posteriormente, a reclamada constatou que, antecedentemente, a ponta de uma das velas já estava quebrada e tinha entrado no motor e informou a reclamante de que a reparação do dano daí advindo exigiria a abertura do motor, bem como de que o custo dos trabalhos subsequentes a essa abertura seria de 700/900 euros, embora não fosse possível prever com exactidão a sua extensão.

5) A reclamante, após 10m de reflexão, autorizou tal reparação.

6) A reclamada apresentou à reclamante uma factura no valor de € 115,29 e outra no valor de € 1.202,62, referentes, respectivamente, à revisão e à reparação do motor.

7) A reclamante pagou tais quantias porque, embora considerasse que a necessidade da reparação do motor tivesse sido causada pela intervenção da reclamada, esta a informou de que teria de pagar € 25 por dia pelo estacionamento do automóvel na sua oficina.

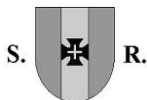
Com interesse para a decisão, não se provou que a referida vela tenha quebrado no decurso da intervenção da reclamada sobre o veículo da reclamante.

*

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 da representante da reclamada (██████████) com o do depoimento prestado na audiência de julgamento pela testemunha ██████████, o funcionário que ao serviço da reclamada manteve contacto com a reclamante e executou o serviço em questão, tendo esclarecido, convincentemente, o procedimento neste adoptado e as condições em que o bloco do dito motor se encontrava (com a fractura pré-existente da vela). Tais elementos probatórios, entre si conjugados, confluíram no essencial para a afirmação dessa realidade.

No que concerne, especificamente, à alegada causa da reparação que motivou a reclamação, as declarações da reclamante não tiveram consistência suficiente para negar a pré-existência da fractura da vela, no confronto com os demais mencionados elementos probatórios, sobretudo o depoimento da testemunha arrolada pela reclamada e o resultado do exame das fotografias juntas aos autos.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*

O DIREITO

Como se viu, a reclamante sustenta que a reclamada é responsável pelo ressarcimento do dano patrimonial que alega ter sofrido em consequência do deficiente cumprimento pela reclamada da prestação a que se vinculara, ou seja, da desconformidade do resultado do serviço prestado pela reclamada com o convencionado entre as partes.

Tratando-se de uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum 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.

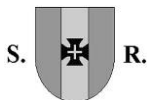
Nos termos dos arts. 1º-A/2, 4º e 8º desta última Lei, os *«bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas 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.

Como se sabe, nos termos das disposições conjugadas das normas dos arts. 798º, 799º/1, 483º/1, 562º e 563º do CC, o direito à reparação de dano fundado em responsabilidade contratual implica o preenchimento dos seguintes pressupostos: o incumprimento ou cumprimento defeituoso da prestação e, como tal, a ilicitude da actuação do devedor; a existência de culpa do devedor (embora esta se presuma); o dano; e o nexo de causalidade adequada entre este e aquela actuação ilícita.

Há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Porém, 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, desde logo, não se demonstrou qualquer 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,

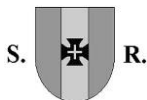
Mas, ainda que o tivesse sido, cumpre lembrar que a responsabilidade da devedora pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependeria da existência de nexo de causalidade adequada entre tal actuação e os danos gerados na esfera da lesada. Ou seja, aquela só 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 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

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

É certo que 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. Por conseguinte, não é pressuposta a existência de uma causa ou condição exclusiva na produção do dano, no sentido de que a mesma tenha, só por si, determinado o dano, porquanto podem ter intervindo outros factos, contemporâneos ou não. Na verdade, a lesão e a consequente produção do dano podem resultar de um concurso real de causas, da contribuição de vários factos, não sendo qualquer deles, singularmente considerado, suficiente para alcançar o efeito danoso, embora se imponha que um deles seja causa adequada do efeito por ele desencadeado, imputável a outro agente.

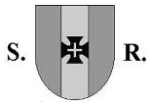
Com tais parâmetros, segundo penso, a razão não está do lado da reclamante, pois não se extrai, patentemente, da factualidade que os danos que a mesma alegadamente sofreu tenham resultado – sequer naturalisticamente – da intervenção da reclamada no seu automóvel, ou seja que essa intervenção foi a condição sem a qual o dano não se teria verificado.

E também imediatamente se concluiria a partir daquela factualidade que o dano aludido não resultou adequadamente da reparação efectuada pela reclamada e que a reclamante aqui censura, sobretudo porque ela se revelaria como meramente contingente na dinâmica do processo causal iniciado pelo sucessivo desgaste a que foi submetido o motor do veículo – que já sinalizava erro no respectivo funcionamento –, devendo considerar-se este facto, sim, como determinante do dano.

Na verdade, a apreciação da prova do nexo de causalidade deve assentar 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. É o que, em suma, também 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.

Posto isto, não só a condição sem a qual não se desencadearia o dano foi o supramencionado desgaste, como a conduta que a reclamante censura à reclamada, embora possa ter intervindo também como condição (contingente) do evento danoso, não é, em termos de normalidade, configurável como a causa adequada do dano: não se poderia afirmar que a alegada directa afectação da reclamante, com o dano que disse ter sofrido, teria sido, objectivamente, o resultado





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

expectável da violação pela reclamada de um qualquer dever geral de cuidado inerente às regras que deveriam orientar a manutenção por aquela solicitada.

Assim, improcede a reclamação, por não se ter demonstrado o respectivo fundamento.

III-DECISÃO

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

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 14/2/24

Alexandre Reis

