



## **Processo n.º 1484/2024**

### **Sumário:**

I - Atendendo ao contrato de seguro celebrado entre as partes entende-se estar perante uma questão alusiva ao direito do consumidor, quando se discute o cumprimento ou não do contrato de seguro em causa.

II - Nos termos do art.º 1º do DL n.º 72/2008, de 16/04, na sua versão atualizada, que estabelece o regime jurídico do contrato de seguro, o segurador obriga-se, em virtude do contrato de seguro celebrado, a cobrir um determinado risco e a realizar a prestação convencionada com o tomador.

III - A lei prevê a possibilidade do consumidor ser ressarcido de todos os danos sofridos, nos termos do art. 12.º da Lei de defesa do consumidor em conjugação com os demais pressupostos.

### **1. Identificação das partes**

*Reclamante:* A.

*Reclamada:* B.

### **2. Preâmbulo/ Da Arbitragem**

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).



O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 02 de julho de 2024, às 10h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante em síntese que na sequência de um sinistro automóvel que ocorreu a 03.01.2024, em que um veículo terceiro foi culpado, foi-lhe atribuído pela companhia um veículo de substituição.

Desde o primeiro dia que este lhe foi atribuído que o reclamante mencionou junto do seu mediador que o mesmo não tinha as características idênticas ao seu, e foi informado que em Leiria não existiam na empresa de rent a car nenhum veículo com as características idênticas ao seu, que é uma carrinha -----, de 136 c.v. a gasóleo.

Por isso veio solicitar uma indemnização equivalente ao aluguer de um veículo igual. Primeiro a reclamada disse-lhe que não tinha direito à indemnização solicitada tendo em conta que aceitara a viatura, mas após reclamação à ASF propuseram-lhe uma compensação diária de €2.

Esta compensação foi declinada considerando que a diferença de €2 não se enquadra nos valores reais de um veículo com características idênticas ao seu.

Por isso solicitou inicialmente a este Centro que seja paga uma indemnização diária no valor de €15 relativos à diferença de um aluguer de veículo com características semelhantes ao seu.



De acordo com a informação constante nos autos e no pedido o reclamante junta emails e documentação, onde demonstra ter alegado junto da Reclamada que a viatura não servia o propósito, bem como de ter recusado o valor de €2 de diferença porque o valor diário pago pela companhia foi de €20,72 pelo veículo que lhe fora atribuído.

E o valor de todas as simulações que fez seria de €58.80 para um veículo igual ao que lhe fora atribuído, e ainda que o valor diário de uma simulação para um veículo idêntico ao seu era de €81,93, ou seja, com uma diferença de mais de €61.

A 21 de março 2024 a reclamada indica que após nova análise do processo estava disponível para efetuar o pagamento de uma compensação correspondente à diferença do valor que pagariam por uma viatura equivalente à entregue e o custo da que foi disponibilizada, propondo um valor de €40 referente a 19 dias.

A Reclamada pronunciou-se em sede de mediação escrevendo ao Centro a 06.05.2024 com a indicação de que verificaram que fora disponibilizada ao segurado uma viatura de substituição que não era equivalente à que o mesmo dispõe, por indisponibilidade de outras nas empresas de aluguer locais, e que foi aceite.

Considerando que tendo aceite a viatura em questão não há lugar ao pagamento de outra compensação, conforme informação que foi transmitida pelo departamento de gestão sinistros.

Assim consideram que não há lugar ao pagamento de qualquer compensação adicional, para além do já proposto.

Depois a 14 de maio comunicou ao Centro que mantinham a posição, tendo sido proposta ao associado uma indemnização pela diferença das viaturas de 2€ dia por 19 dias, mantendo esse valor para a regularização do reclamado.



A 29.05 comunicou ao Centro que queriam assumir o valor reclamado, e solicitavam a desistência do pedido e o IBAN do autor. O IBAN foi enviado nesse dia, mas a 06.06 apesar da Reclamada informar que o valor estava regularizado, o reclamante veio informar que isso não era verdade, pois recebera apenas €135, no que considera serem apenas 9 dias dos reclamados.

Houve Despacho deste Centro de 13.06.2024 a solicitar à parte para vir esclarecer o valor pago e o cálculo do mesmo, mas nada foi recebido, e a mesma ainda que devidamente notificada, não contestou a ação, nem compareceu na audiência marcada, o que levou à efetiva realização da mesma.

Em sede de audiência e tendo as partes a liberdade de apresentarem a prova que entenderem, o reclamante veio alterar o valor do pedido, acrescentando ao valor da compensação pelos dias sem viatura, um pedido de pagamento de despesas e prejuízos tidos com toda a situação.

Assim veio indicar ao processo que estava completamente agastado e chateado com esta situação, e com a postura por parte da companhia, não tendo em seu entender existido por parte da mesma qualquer manifestação de acordo através do diálogo. Tal condicionou e prejudicou a sua vida pessoal e profissional no dia da audiência.

Posto isto, solicita ser ressarcido nas despesas mencionadas anteriormente no valor de 341,17€ mais o valor de 165€ dos dias em falta, (num total de 20 dias) relativo ao carro de substituição perfazendo um valor total de 506,17€.

Os danos patrimoniais sofridos e alegados são: despesa com gasóleo: 60€, despesa com portagens: 9,55€, despesa com estacionamento: 4,10€, despesa com alimentação: 12,20€, despesa com processo: 5,72€.

Outros danos patrimoniais sofridos e alegados são: custo ao Km em viatura própria: 266 Km x 0,60€ = 159,60€, pagamento de dia de trabalho perdido: 90€ (tendo em conta que uma parte do seu vencimento é fixa e a outra é variável considerou os valores atualizados para 2024).



#### 4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência de fixa-se o valor da causa em **€506.17** (quinhentos e seis euros e dezassete cêntimos).

#### 5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que apenas estava presente o Reclamante, apesar da Reclamada estar devidamente notificada no processo e da realização da audiência, e nada ter informado ou justificado.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, e foi ouvida a parte.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a Parte sido informadas que posteriormente seria notificada da sentença.

#### 6. Do Saneador

Como se deu conta supra a Reclamada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

Em sede de saneamento importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte do demandado.



De acordo com o disposto no art. 35.º n.º 2 da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no art. 19.º N.º 3, do regulamento do CNIACC, é estipulado que:

«Se o demandado não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º 2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante.»

Da norma acabada de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte do demandado não implica a sua confissão dos factos alegados pelo demandante.

Conclui-se, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no artigo 14.º do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no artigo 19.º, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil.

## 7. Fundamentação:

### *Dos fundamentos de facto*

#### 7.1. Resultam como factos provados:



- a. O reclamante é titular junto da Reclamada de um seguro automóvel de responsabilidade civil contra terceiros;
- b. A 03.01.2024 sofreu um sinistro sem responsabilidade e foi-lhe atribuído no dia 04.01.2024 uma viatura de substituição;
- c. Contudo a mesma não era idêntica nem correspondia às características do seu veículo;
- d. Tendo-lhe sido atribuído um carro a gasolina, quando o seu é a gasóleo;
- e. O que foi reclamado e contestado junto do mediador, e apesar de ter recebido a viatura para se movimentar em família, levou a reclamação escrita sobre os termos deste veículo;
- f. O aluguer feito foi de 04.01.2024 a 23.01.2024, pelo período de 19 dias.
- g. A reclamada confirmou e aceitou que as características não eram as mesmas, e propôs compensação de um diferencial de €2 dia;
- h. O que de acordo com simulações feitas fica muito aquém do real valor da diferença que ascende a mais de €60, no aluguer do veículo que deveria ter sido alugado com características idênticas às do reclamante;
- i. Foi feita queixa escrita formal à Reclamada, a 12.02.2024 no Livro de Reclamações, e houve troca de emails;
- j. Tendo sido sempre reclamado um valor de €15/dia por compensação de todos os transtornos com o diferencial da viatura;
- k. Inicialmente não fora aceite, mas depois a 29.05.2024 a entidade informa o Centro que queriam assumir o valor reclamado.
- l. Contudo em vez do valor de €15 por 20 dias reclamados, que daria um reembolso de €300, foi apenas transferida a quantia de €135;
- m. Questionada a reclamada por este Centro de como apurara esse valor nada foi respondido;



- n. Em sede de audiência o reclamante apresentou despesas e prejuízos tidos com o processo no valor de €341.17, desde gasóleo, portagens, estacionamento e alimentação como danos patrimoniais;
- o. O dia de trabalho perdido, e os kms que foram realizados,
- p. Bem como o pedido de reembolso das despesas com o processo.
- q. Até à data não houve nenhuma resolução ou acordo.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

#### 7.2. Resultam como factos não provados

- a. Que a reclamada tenha cumprido com todos os direitos do consumidor reclamante;
- b. Que tenha sido o mesmo compensado por veículo que não era idêntico ao seu, num sinistro do qual não teve qualquer culpa;

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível por parte da Reclamada que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

### 8. Do Direito

Entre reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de seguro nos termos do art.º 1º do DL n.º 72/2008, de 16/04, na sua versão atualizada.

Este diploma estabelece o regime jurídico do contrato de seguro, em que o segurador obriga-se, em virtude do contrato celebrado, a cobrir um



determinado risco e a realizar a prestação convencionada com o tomador do seguro, na eventualidade de ocorrer um evento aleatório, previsto no contrato, cabendo ao tomador o pagamento do respetivo prémio.

No caso em apreço a discussão coloca-se não sobre o apuramento de responsabilidade civil relativa a um sinistro, mas sim à obrigação de entrega de uma viatura de substituição, idêntica à do visado, e devida compensação sobre tal direito constituído a favor do consumidor.

Nesse sentido deve ainda atender-se ao DL n.º 291/2007, de 21.08, que tutela o regime do sistema de seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, e que menciona no seu art. 42º, a alusão ao direito ao veículo de substituição.

Assim subjacente ao conflito em causa encontra-se um contrato de seguro celebrado entre as partes, em que uma delas é um consumidor, na aceção do art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e da alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e a outra é uma entidade que exerce com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, nos termos do art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07.

Assim, estamos perante um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CNIACC e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, sendo consequentemente o Tribunal competente em razão da matéria.

Acrescente-se ainda que regime estabelecido para o contrato de seguro, na sua aplicabilidade, não afasta nem prejudica a aplicação do disposto em legislação sobre defesa do consumidor (art.º 3º), sendo que as normas desta natureza que sejam de carácter imperativo regem a situação contratual, qualquer que seja a lei aplicável e mesmo que a sua aplicabilidade resulte da vontade das partes (art.º 9º).



Nos termos da Lei n.º 24/96, de 31/07, subsequentemente alterada, o consumidor tem um direito especial à informação, mais exigente para o prestador de serviços ou fornecedor de bens, assim como o direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

E na presente situação verifica-se que em consequência do sinistro e da ausência de responsabilidade no mesmo pelo reclamante, foi discutida a entrega da viatura de substituição pelos 20 dias que esteve sem o seu carro, de 04.01.2024 a 23.01.2024, na sequência do sinistro ocorrido no dia 03.01.2024.

Contudo e contrariando a indicação da lei que refere:

« Artigo 42.º

*Veículo de substituição*

*1 - Verificando-se a imobilização do veículo sinistrado, o lesado tem direito a um veículo de substituição de características semelhantes a partir da data em que a empresa de seguros assuma a responsabilidade exclusiva pelo ressarcimento dos danos resultantes do acidente, nos termos previstos nos artigos anteriores.*

*2 - No caso de perda total do veículo imobilizado, nos termos e condições do artigo anterior, a obrigação mencionada no número anterior cessa no momento em que a empresa de seguros coloque à disposição do lesado o pagamento da indemnização.*

*3 - A empresa de seguros responsável comunica ao lesado a identificação do local onde o veículo de substituição deve ser levantado e a descrição das condições da sua utilização.*

*4 - O veículo de substituição deve estar coberto por um seguro de cobertura igual ao seguro existente para o veículo imobilizado, cujo custo fica a cargo da empresa de seguros responsável.*

*5 - O disposto neste artigo não prejudica o direito de o lesado ser indemnizado, nos termos gerais, no excesso de despesas em que incorreu com transporte em*



consequência da imobilização do veículo durante o período em que não dispôs do veículo de substituição.

*6 - Sempre que a reparação seja efectuada em oficina indicada pelo lesado, a empresa de seguros disponibiliza o veículo de substituição pelo período estritamente necessário à reparação, tal como indicado no relatório da peritagem.»*

Não foi entregue uma viatura idêntica ao consumidor.

Em momento posterior ao acidente e à reclamação de uma viatura de substituição, a seguradora reclamada assumiu em email de 14.03.2024 que a viatura que fora disponibilizada ao reclamante não era equivalente à sua, situação motivada por não haver viatura assim nas empresas de aluguer locais.

Posteriormente e em resposta ao Centro a Reclamada informou que foi proposta uma compensação pela diferença do valor que custaria à mesma seguradora o aluguer de viatura equivalente e foi tal montante que indicaram.

O contrato de seguro é um contrato bilateral, de execução continuada, aleatório e de adesão, mediante o qual uma das partes se obriga a cobrir um risco que, a concretizar-se, implica a que o segurado seja indemnizado pelos prejuízos sofridos.

No caso estamos a referir-nos não ao risco em si, mas à cobertura inerente e ao cumprimento da obrigação legal de entrega da viatura equivalente, o que por motivos alheios ao consumidor não lhe foi entregue em conformidade.

Sublinhe-se que o «Contrato de seguro é o contrato pelo qual o segurador, em troca do pagamento de uma soma em dinheiro (prémio) por parte do contratante (segurado), se obriga a manter indemne o segurado dos prejuízos que podem derivar de determinados sinistros (ou casos fortuitos), ou ainda a pagar (ao segurado ou a terceiro) uma soma em dinheiro conforme a duração ou os eventos da vida de uma ou várias pessoas» - Francisco Guerra da Mota, O Contrato de Seguro Terrestre, vol. I, pág. 271, apud Clara Lopes, Seguro de Responsabilidade Civil Automóvel, Lisboa, 1987, pág. 15.



Desta feita e pelos 20 dias apurados de ausência da sua viatura, devido a reparação, e perante o aluguer de outra, o consumidor veio exigir o pagamento não do real diferencial que ascendia a €61, se comparado e porque foi simulado o aluguer de uma viatura idêntica, com aquela que lhe foi dada, que sendo a gasolina lhe trouxe outros transtornos e custos.

A proposta de pagamento de €2 de diferencial, e a entrega em transferência de €135 não podem coadunar-se com a devida compensação do consumidor nos termos da lei que regula o seguro e o regime de responsabilidade pelo sinistro em causa, embora nunca tivesse sido esclarecido a este tribunal arbitral como calcularam esse valor.

Entendemos ser adequada a pretensão de pagamento do valor de €15 por cada dia, dos 20 dias equivalentes ao aluguer e ao tempo que o consumidor esteve privado do bem, devendo assim ser-lhe pago o diferencial de €165.

Contudo resta ainda ponderar se o pedido de uma indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais neste caso é suscetível de cabimento e pagamento pela Reclamada.

Importa aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*



Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar neste caso o dano e transtorno (equivalente ao que ocorre com os defeitos na aquisição de bens e serviços), embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é possível convicção formada deste tribunal que o Reclamante com as informações recebidas e com o carro que recebeu e foi compelido a aceitar, deverá ser compensado à razão do diferencial entre o que seria o aluguer real de uma viatura idêntica, aceitando-se o valor de €15 como razoável para os referidos 20 dias.

Assim em vez dos €135 recebidos recentemente e conforme solicitado a este tribunal, quando na sua resposta a reclamada informa o Centro que estaria disposta a aceitar e assumir o valor reclamado, deveria ter transferido o valor de €300, estando assim em falta €165.

Mas perante todo o sucedido, nada respondendo nem justificando levou a que o Reclamante tivesse de se deslocar a este tribunal, da sua residência na Marinha Grande, para a concretização da devida audiência.

Estando com tal em causa despesas e prejuízos patrimoniais que o mesmo não teria tido, se o procedimento logo assumido por email a 29.05.2024, pela seguradora tivesse sido devidamente concretizado e esclarecido.



Manifestando assim um total desrespeito pelos direitos do consumidor à luz da lei. A desconformidade do procedimento é assim evidente e com isso permite que se apure da responsabilidade pelos danos reclamados.

É da essência da figura da responsabilidade civil e ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco, a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.

A principal diferença entre o regime da responsabilidade obrigacional e extra-obrigacional, resulta da presunção de culpa que está consagrada no art. 799º/1 CC.

Ao invés do que se passa na responsabilidade extra-obrigacional, em que o ónus de prova da culpa cabe, em princípio, ao lesado (art. 487º/1, CC), na responsabilidade obrigacional, porque a lei presume a culpa do devedor, é ao devedor que incumbe provar que não teve culpa para afastar a sua responsabilidade.

Portanto, o credor para exercer o direito à indemnização não precisa de provar a culpa do devedor, uma vez que ela está presumida. E quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional.

Aqui, o tribunal formou convicção de que a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e



com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo essa exigência para o caso concreto demonstrou-se que a Reclamada enquanto entidade responsável pela entrega do veículo de substituição, deveria ter pugnado pela devida entrega de um equivalente, ou a respetiva compensação por tal não ocorrer nos termos do contrato que a liga ao consumidor e no cumprimento da lei.

Assim cremos não ser de afastar totalmente a responsabilidade da Reclamada pelo que não foi prestado, mas deverá apurar-se o nexo de causalidade sobre o facto em si, e os danos que são alegados, bem como todos os demais pressupostos legais da responsabilidade civil.

Uma vez que por força do art. 799.º CC a lei determina uma presunção de culpa do devedor, recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente. Deve assim analisar-se à luz do instituto da responsabilidade civil, se há ou não obrigação de indemnizar o credor, no caso Reclamante, dos danos alegados.

Para ser apurada a existência destes danos, e se os mesmos devem ser compensados, devendo aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.



Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento face ao que deveria ter ocorrido, na entrega de uma viatura idêntica e não aconteceu. Depois de reclamado e no andamento do processo a reclamada veio assumir que pretendia pagar o valor reclamado solicitando o IBAN e a desistência do pedido, mas nunca chega a pagar a quantia reclamada, pelos 20 dias sem viatura, transferindo um valor de €135 que nunca foi esclarecido a que se reportava.

Acrescente-se que por força do art. 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos determinados requisitos legais, como já referido antes.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.



Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Ilicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.



Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes, e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo diploma.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Assim, o nexo de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.



Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada ao não entregar uma viatura equivalente à do reclamante, nem o compensar por tal como deveras reclamado, teve um ato de atuação reprovável, voluntário, que pode ser causador de danos, a imputar à mesma desde que haja um nexo de causalidade entre o que é solicitado e o ocorrido.

O Reclamante apresenta assim genericamente danos patrimoniais tidos com gasóleo, portagens, estacionamento e alimentação, para se deslocar ao tribunal na audiência devidamente agendada, e que poderia ter sido evitada, quando a reclamada assumiu pagar o valor reclamado a 29.05.2024, se esta tivesse transferido a quantia cerca de €300.

Para tal o reclamante apresenta despesas com devida fatura em seu nome do dia em causa, e que se aceitam como prova, no valor de €85,85.

Sendo que entende este tribunal cumpridos os requisitos pelo que este valor dos danos patrimoniais deve ser pago pela reclamada ao Reclamante.

Contudo alega ainda o reclamante o dia perdido de trabalho, e os kms realizados com a deslocação, mas a forma de cálculo destes danos patrimoniais não pode ser aceite por este tribunal por não estarem devidamente documentados ou se poder provar a existência de tal prejuízo com causa imputável à reclamada.

Não impõe por isso a lei à Reclamada esse pagamento de danos patrimoniais sem nexo de causalidade.

O valor por fim das despesas com o processo também não pode ser imputado à reclamada, conforme os termos das custas que abaixo se ditarão, não existindo nexo de causalidade destes com o sucedido.



Conclui-se assim pela ressarcibilidade de danos patrimoniais, devidamente comprovados, documentados e que cumprem todos os requisitos legais no entendimento deste tribunal, devendo a Reclamada assumir tais no valor de €85,85.

Pelo que, e sem mais considerações, decai parcialmente a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder em parte, quanto aos danos patrimoniais e não patrimoniais alegados e não provados.

Devendo ainda a Reclamada compensar o restante valor relativo ao tempo de uso de uma viatura de substituição que não era idêntica à do reclamante, na quantia ainda de €165.

#### 9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do Regulamento do Centro é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado, devem ser pagas as custas que forem apuradas pelo Centro, e repartidas, ficando a cargo das partes.



10. Da decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada ao pagamento do valor total de €250.85.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 08 de julho de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos