

TRIBUNAL ARBITRAL

Processo n.º 1864/2023

Sumário

1. Por força do artigo 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, em sede de responsabilidade civil contratual, uma vez preenchidos os requisitos gerais;
2. Nos termos dos artigos 798.º e seguintes e 562.º e seguintes do Código Civil, a imputação de responsabilidade civil contratual depende da verificação dos seguintes pressupostos cumulativos: a) prática de um facto ilícito, que, no caso da responsabilidade civil contratual, se traduz numa situação de incumprimento ou cumprimento defeituoso; b) culpa do devedor, que, no caso da responsabilidade civil contratual, se presume; c) existência de danos; d) Nexo de causalidade entre o facto ilícito e os danos sofridos;
3. Ao abrigo do artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil, cabe àquele que invoca um direito o ónus de provar os factos constitutivos desse direito, não bastando, assim, a mera alegação. Cabia, portanto, ao requerente a demonstração do preenchimento dos requisitos cumulativos de responsabilidade civil contratual acima elencados;
4. Em face da prova produzida, o requerente não logrou demonstrar que a conduta do requerido consubstancia uma situação de incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato de consumo a que estava adstrito, dado que não apresentou elementos probatórios que permitam ao Tribunal concluir que as partes tivessem convencionado quanto à candidatura ao apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental, ou seja, que o requerido se encontrava vinculado a efetuar essa candidatura, no âmbito do contrato firmado;
5. Assim, não tendo ficado provada a existência de incumprimento ou cumprimento defeituoso, enquanto pressuposto para a imputação de responsabilidade civil contratual, dispensa-se o Tribunal de analisar os demais requisitos e, por conseguinte, conclui pela improcedência da pretensão indemnizatória do requerente.

I. Identificação das partes (identificação completa nos autos)

Requerente: A

Requerido: B

II. Relatório

No seu requerimento inicial, o requerente alega, em síntese, que adquiriu ao requerido vários equipamentos de ar condicionado da marca H, tendo efetuado os pagamentos, através de transferências bancárias, no dia 16 de março de 2022, no valor de 2.442,78 EUR, e no dia 19 de abril de 2022, no valor de 1.574,52 EUR, perfazendo o montante total de 4.071,30 EUR.

De acordo com o requerente, quando solicitou o orçamento, indicou que pretendia adquirir equipamentos de ar condicionado de marcas menos onerosas, como os que tinha comprado, no ano anterior, para o primeiro piso da sua habitação.

Conforme invoca, nessa ocasião, o requerido informou-o que estava a decorrer mais uma fase do programa de Apoio do Fundo Ambiental – o Programa PAE+S II – e que poderia obter um reembolso de 2.500,00 EUR na aquisição dos equipamentos, em nome pessoal.

O requerido indicou, ainda, que, para garantir o sucesso na obtenção do reembolso, o requerente teria de optar por equipamentos da marca H, por cumprirem os requisitos exigidos pelo Fundo Ambiental, e que teria somente de facultar os documentos necessários para a submissão da candidatura.

Mais aduziu que o requerido se responsabilizou pela apresentação da candidatura no respetivo portal do Fundo Ambiental, pois garantia que, desse modo, teria sucesso na obtenção do reembolso. Também referiu, por diversas vezes, que submeteu inúmeras candidaturas de outros clientes e que todas elas resultaram em reembolsos para os clientes.

Segundo o requerente, na sequência, foi celebrado o negócio de aquisição e montagem dos equipamentos, bem como todos os serviços associados e necessários à submissão da candidatura ao Apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental.

No âmbito da candidatura, o requerente forneceu ao requerido a documentação solicitada. Contudo, decorridos alguns meses, sucederam-se as comunicações por *e-mail* do Fundo Ambiental, dando conta de irregularidades e da falta de elementos. O requerente reencaminhou estas comunicações ao

requerido, nos dias 18, 19 e 25 de agosto de 2022, solicitando explicações e responsabilizando-a pelo eventual insucesso na obtenção do apoio.

O requerido não respondeu aos *e-mails* enviados, e, no dia 21 de agosto de 2022, às 22h04, através de SMS, pediu "fotografias antigas" para adicionar ao processo, quando faltavam duas horas para terminar o prazo para inserir os elementos em falta na candidatura.

O requerente considera que o requerido, ao formalizar a candidatura ao Apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental, no último dia do prazo, às 22h51, não inseriu todos os elementos necessários à submissão da candidatura com sucesso, tinha consciência que a candidatura seria recusada, mas omitiu esses factos, mantendo a expectativa que a candidatura decorria com normalidade, e foi deixando o tempo passar.

Foram efetuadas várias tentativas de contacto telefónico, mas as chamadas não foram atendidas nem devolvidas pelo requerido. O requerente refere que apenas foi possível contactar telefonicamente o requerido, no âmbito de uma deslocação ao local da montagem dos equipamentos, na sequência de uma avaria. Nessa ocasião, na tentativa de dialogar e chegar a um acordo, o requerido indicou que a candidatura ao Fundo Ambiental era um "sorteio" e justificou que não respondeu aos *e-mails* porque os considerou de teor arrogante.

No dia 1 de março de 2023, o requerente enviou ao requerido uma carta registada com aviso de receção, através da qual solicitou que, no prazo de dez dias, o informasse de que modo e em que data se proporia a fazer o pagamento do prejuízo causado pela não elegibilidade da candidatura ao Apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental, no montante de 2.500,00 EUR, não tendo obtido resposta.

O requerente pede, a final, que o requerido assuma a sua responsabilidade pela recusa da candidatura ao Apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental e pelo não recebimento do apoio a que teria direito, caso não existissem erros da sua parte na prestação desse serviço.

Regularmente notificado, o requerido apresentou contestação. Nessa sede, refere que, enquanto fornecedor do equipamento e do serviço contratado, não tem qualquer responsabilidade sobre este tema. De acordo com o requerido, a candidatura ao programa do Fundo Ambiental "Edifícios+ sustentáveis" (PAE+S II) é da total responsabilidade do candidato, sendo que apenas informou o cliente da existência desse programa e o auxiliou no processo, por cortesia comercial. O requerido

rejeita, assim, a existência de qualquer contrato que lhe tenha atribuído a responsabilidade pelo processo e pelo resultado da candidatura Apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental.

III. Objeto do litígio

O requerente pretende que o requerido seja condenado a pagar-lhe uma indemnização, no valor de 2.500,00 EUR, pelos danos patrimoniais que alega ter sofrido, em virtude da rejeição da sua candidatura ao Apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental.

IV. Pressupostos Processuais

O Tribunal é competente em razão da matéria, do território e do valor. As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

No mais, não existem nulidades processuais ou irregularidades de instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

V. Tentativa de Conciliação e Julgamento Arbitral

No dia 17 de novembro de 2023, pelas 15h00, sob a presidência da Árbitra Sara Garcia, realizou-se, nas instalações do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra, a tentativa de conciliação e julgamento arbitral, com vista à resolução do litígio acima identificado.

Declara aberta a audiência, verificou-se estarem presentes o Senhor A, requerente, o Senhor B, requerido, e a Senhora C, testemunha arrolada pelo requerente.

No início da audiência, a Árbitra tentou a conciliação das partes, sem sucesso. Não tendo sido possível alcançar acordo, passou-se, de imediato, à realização do julgamento arbitral.

Após as declarações de parte, foi ouvida a testemunha C.

Finda a produção de prova, foi dada a palavra às partes para se pronunciarem sobre a decisão a tomar e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência, pelas 15h49.

VI. Fundamentação de Facto

i. Factos provados

Considero provados os seguintes factos relevantes para a boa decisão da causa:

- a) No dia 16 de março de 2022, o requerido enviou ao requerente, através de *e-mail*, o orçamento OR, relativo a venda e instalação de equipamentos de ar condicionado, com as seguintes condições de pagamento: 2.442,78 EUR a pagar no ato de adjudicação e 1.574,52 EUR a pagar aquando da conclusão da instalação;
- b) No dia 16 de março de 2022, o requerente aceitou o orçamento OR e pagou ao requerido, através de transferência bancária, 2.442,78 EUR, valor relativo à adjudicação;
- c) No dia 20 de março de 2022, o requerido enviou *e-mail* ao requerente com a indicação dos elementos necessários para a candidatura ao apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental;
- d) No dia 18 de abril de 2022, ao requerido remeteu *e-mail* ao requerente, solicitando o envio dos comprovativos de pagamentos dos trabalhos realizados e dos documentos da listagem enviada a 20 de março para poder proceder ao preenchimento da candidatura ao apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental;
- e) No dia 19 de abril de 2022, o requerente pagou ao requerido, através de transferência bancária, 1.574,52 EUR;
- f) No dia 19 de abril de 2022, o requerente enviou ao requerido, via *e-mail*, os seguintes documentos para efeitos de candidatura ao apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental: comprovativo de transferência bancária OR ... – 1.574,52 EUR, certidões de não dívida à Segurança Social, certidões de não dívida à Autoridade Tributária, IBAN, caderneta predial, certificado de desempenho energético e informações relativas aos cartões de cidadão e números de contribuinte;
- g) No dia 30 de abril de 2022, o requerido emitiu a fatura FT, no valor de 4.071,30 EUR, com referência ao orçamento OR ... e com a seguinte descrição de bens e serviços: (2 unidades), serviços de instalação (2 unidades), limpeza de tubagens

com azoto e prova de estanquidade (2 unidades), carga de gás adicional (1 kg) e
(1 unidade);

- h) Os bens e serviços adquiridos pelo requerente ao requerido, constante da fatura FT, destinavam-se a ser utilizados para fins não profissionais;
- i) No dia 30 de abril de 2022, o requerido encaminhou ao requerente o *e-mail* do Fundo Ambiental, dando nota da submissão da candidatura sob o n.º 0000, às 22h51, de 30 de abril de 2022, no âmbito do procedimento de atribuição do incentivo da 2.ª fase do “Programa de Apoio a Edifícios mais Sustentáveis”, estando a referida candidatura sujeita a análise de elegibilidade;
- j) No dia 14 de agosto de 2022, o requerente encaminhou ao requerido o *e-mail* do Fundo Ambiental, remetido a 13 de agosto de 2022, com o seguinte teor: “Caro(a) A, Notifica-se que a candidatura identificada sob o n.º 000 foi objeto de verificação, tendo sido observada a necessidade clarificação e/ou retificação do(s) elemento(s) indicado(s) abaixo, pelos motivos mencionados: Não foi apresentado o registo fotográfico que evidencia a situação antes (o espaço e, quando aplicável, as soluções originais existentes), devendo também ser evidenciados todos os equipamentos discriminados na fatura. O relatório fotográfico deve ser apresentado conforme indicado no ponto 3) k) do Anexo I do regulamento e questão 23 das Orientações Técnicas e Gerais da Tipologia 3. A fatura não descreve os equipamentos instalados não quantificando e indicado a marca e modelo, o que inviabiliza a validação da documentação técnica (marcação CE e etiqueta energética). O candidato deve submeter, juntamente com o recibo e fatura, orçamento ou outra documentação complementar que permita caracterizar os aspetos referidos desde que seja evidente a relação da informação com o descritivo da fatura (ver questão 25 das Orientações Técnicas Tipologia 3). Não deve ser apresentada nova fatura, dado que de acordo com o ponto 8.2 b) i) do regulamento apenas são elegíveis fatura com data anterior à submissão da candidatura. Para o efeito, deverá voltar a aceder à plataforma e à respetiva candidatura, escolhendo a opção Editar e corrigindo os elementos indicados no campo destinado a esse fim. Para concluir esta correção deverá selecionar a checkbox no final da página, de modo a que a candidatura transite de estágio, para validação dos novos elementos. Mais se notifica que a validação da sua candidatura fica dependente da retificação destes elementos no prazo de 5 dias úteis, findo o qual a mesma será analisada com os dados

disponibilizados, podendo vir a ser rejeitada. Para a prestação de qualquer esclarecimento adicional, contacte-nos através do e-Balcão do PAE+S II”;

- k) No dia 19 de agosto de 2022, o requerido encaminhou ao requerente o *e-mail* do Fundo Ambiental desse mesmo dia, através do qual se recorda que o prazo do pedido de elementos, associado à candidatura sob o n.º 000, terminaria em dois dias e que, após esse prazo, não seriam considerados quaisquer elementos enviados;
- l) No dia 21 de agosto de 2022, o requerido enviou um SMS ao requerente, solicitando fotografias antigas para adicionar ao processo;
- m) No dia 21 de agosto de 2022, o requerente respondeu por SMS ao requerido, indicado que não tinha fotografias e que, caso não viesse a receber o apoio, seria o requerido a assumir essa responsabilidade;
- n) No dia 26 de agosto de 2022, o requerente encaminhou ao requerido o *e-mail* do Fundo Ambiental, remetido nesse dia, com o seguinte teor: “Caro(a) A, Notifica-se que a candidatura identificada sob o n.º 000 não foi objeto de reconhecimento do direito à atribuição do incentivo, pelo(s) seguinte(s) motivo(s): A candidatura é considerada não elegível, atendendo às inconformidades detetadas: Não foi apresentado o registo fotográfico que evidencia a situação antes (o espaço e, quando aplicável, as soluções originais existentes), devendo também ser evidenciados todos os equipamentos discriminados na fatura. O relatório fotográfico deve ser apresentado conforme indicado no ponto 3) k) do Anexo I do regulamento e questão 23 das Orientações Técnicas e Gerais da Tipologia 3 (...)”;
- o) No dia 10 de setembro de 2022, o Fundo Ambiental enviou *e-mail* ao requerente, informando que a candidatura tinha sido anulada, após o decurso do prazo de dez dias úteis para nova submissão ou contestação.

ii. Factos não provados

Por ausência de prova ou de prova convincente sobre os mesmos e pelo funcionamento das regras do ónus da prova, considero não provados os seguintes factos:

- a) No âmbito do contrato de compra e venda e instalação de equipamentos de ar condicionado, celebrado entre as partes, o requerido vinculou-se a efetuar a candidatura do requerente ao apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental.

iii. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou na análise dos documentos juntos aos autos, nas declarações do requerente e do requerido e no depoimento da testemunha, em sede de audiência de julgamento.

Nas declarações de parte, o requerente, de 50 anos, economista, gerente de uma empresa de peritagem e regulação de sinistros, residente em Santarém, indicou ao Tribunal que os aparelhos de ar condicionado adquiridos ao requerido, que constam da fatura FT ..., se destinavam a ser usados para fins pessoais, dado que foram instalados na sua habitação [alínea h) dos factos provados].

A testemunha C, de 53 anos, cardiopneumologista, residente em Santarém, esposa do requerente, confirmou que os equipamentos de ar condicionado foram instalados em sua casa, para uso não profissional, e referiu, ainda, que esteve presente em várias ocasiões durante a montagem dos aparelhos, mas não no momento da contratação.

No que concerne aos factos não provados, o Tribunal não ficou persuadido de que, no quadro do contrato celebrado entre as partes, o requerido se tenha vinculado a efetuar a candidatura do requerente ao apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental, considerando que não foram carreados para os autos elementos probatórios que permitissem concluir nesse sentido [alínea a) dos factos não provados].

Com efeito, quer no orçamento OR 000 quer na fatura FT ..., não há qualquer referência à prestação desse serviço. Em acréscimo, quando questionado diretamente sobre o assunto, em sede de audiência arbitral, o requerido, de 43 anos, residente no Vale de Santarém referiu, de forma enfática, que as partes nada convencionaram quanto à obrigação da empresa de submeter a candidatura. De resto, o requerido limitou-se a informar o cliente sobre a existência do apoio e a oferecer auxílio, no domínio da candidatura, como é prática habitual.

VII. Fundamentação de Direito

Na sua reclamação, o requerente peticiona o pagamento de uma indemnização, no valor de 2.500,00 EUR, pelos danos patrimoniais que alega ter sofrido, em virtude da rejeição da sua candidatura ao Apoio do Programa PAE+S II do Fundo Ambiental. Para tanto, alega que a conduta do requerido configura uma violação de deveres contratuais a que estava adstrito, o que resultou na recusa da candidatura e na perda do apoio financeiro.

O contrato celebrado entre as partes, a 16 de março de 2022, é um contrato misto, contemplando a compra e venda de aparelhos de ar condicionado e uma prestação de serviço de instalação desses equipamentos.

O contrato está sujeito ao regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, posto que tem como objeto bens móveis corpóreos [artigo 1.º, alínea c)] e foi firmado entre um consumidor, que adquiriu os equipamentos para uso pessoal [artigo 1.º, alínea g)], e um profissional, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional [artigo 1.º, alínea o)], consubstanciando, assim, uma relação contratual de consumo [artigo 3.º, n.º 1, alínea a)]¹.

Cumprir notar que, na parte relativa à instalação dos equipamentos, é também aplicável este regime, por via do artigo 34.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16 de janeiro. Com efeito, de acordo com o artigo 3.º, n.º 1, alínea b) do Decreto-Lei n.º 84/2022, de 18 de outubro, caberá aplicar as normas deste regime especial aos contratos de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens, com as necessárias adaptações.

Tratando-se de uma relação contratual de consumo, devem, ainda, aplicar-se as regras consagradas na Lei de Defesa do Consumidor (LDC), aprovada através da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua versão atual, e, a título subsidiário, o regime geral do Código Civil.

Por força do artigo 12.º, n.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou

¹ O Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, revogou, através do seu artigo 54.º, alínea b), o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril. Conforme resulta do artigo 53.º, n.º 1, este novo regime aplica-se aos contratos de compra e venda de bens móveis e imóveis celebrados após a sua entrada em vigor, isto, a partir de 1 de janeiro de 2022,

prestações de serviços defeituosos, em sede de responsabilidade civil contratual, uma vez preenchidos os requisitos gerais.

Nos termos dos artigos 798.º e seguintes e 562.º e seguintes do Código Civil, a imputação de responsabilidade civil contratual depende da verificação dos seguintes pressupostos cumulativos:

- a) Prática de um facto ilícito, que, no caso da responsabilidade civil contratual, se traduz numa situação de incumprimento ou cumprimento defeituoso, verificando-se uma desconformidade entre a conduta do devedor e a prestação a que está vinculado;
- b) Culpa do devedor, que, no caso da responsabilidade civil contratual, se presume;
- c) Existência de danos, correspondendo a uma ofensa dos bens e interesses juridicamente tutelados, que pode traduzir-se na 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 quer a redução do património (dano emergente) quer o seu não aumento (lucro cessante).
- d) Nexó de causalidade entre o facto ilícito e os danos sofridos.

O princípio *pacta sunt servanda*, consagrado expressamente no artigo 406.º do Código Civil, *maxime* o subprincípio da pontualidade, postula que os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos, o que impõe ao devedor o desenvolvimento dos esforços e a adoção de diligências necessárias à execução da prestação devedora principal e o cumprimento de deveres acessórios, de acordo com o princípio da boa fé.

Ao abrigo do artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil, cabe àquele que invoca um direito o ónus de provar os factos constitutivos desse direito, não bastando, assim, a mera alegação. Caba, portanto, ao requerente a demonstração do preenchimento dos requisitos cumulativos de responsabilidade civil contratual acima elencados.

Sucedo que o contrato de consumo, celebrado pelas partes, em março de 2022, tinha como objeto a compra e venda de aparelhos de ar condicionado e a sua instalação na habitação do requerente.

Em face da prova produzida, o requerente não logrou demonstrar que a conduta do requerido consubstancia uma situação de incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato de consumo a que estava adstrito, dado que não apresentou elementos probatórios que permitam ao Tribunal concluir que as partes tivessem convencionado quanto à candidatura ao apoio do Programa PAE+S II do Fundo

Ambiental, ou seja, que o requerido se encontrava vinculado a efetuar essa candidatura, no âmbito do contrato firmado.

Assim, não tendo ficado provada a existência de incumprimento ou cumprimento defeituoso, enquanto pressuposto para a imputação de responsabilidade civil contratual, dispensa-se o Tribunal de analisar os demais requisitos e, por conseguinte, conclui pela improcedência da pretensão indemnizatória do requerente.

VIII. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos acima expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo o requerido do pedido formulado pelo requerente.

Fixa-se, para os devidos efeitos, o valor da causa em 2.500,00 EUR.

Deposite e notifique.

27 de novembro de 2023

A Árbitra,

Sara Fernandes Garcia