ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

RAL CENTROS DE ARBITRAGEM

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 2107/2020.

Demandante: **A**

Demandado: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Das normas dos **artigos 2.º** e **3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, resultam que o prestador de serviços tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o estado em que se encontravam quando os recebeu (**artigo 2.º/1**), por um lado, e que o prestador dos serviços responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem momento em que conclui a prestação de serviços (**artigo 3.º/1**), por outro; **2.º** Ainda de acordo com o disposto no **artigo 4.º/1**, do mesmo diploma, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço à resolução do contrato; **3.º** A este respeito dispõe, ainda, a Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º** e **12.º**, ao consagrar que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (**artigo 3.º/alínea a**), que os serviços que lhe são destinados devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem (**artigo 4.º**), e, ainda, a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos; **4.º** Em caso de falta de conformidade do bem decorrente de uma prestação de serviços defeituosa assiste ao consumidor o direito à reparação do bem a expensas dos prestadores de serviços, nos termos do **artigo 4.º/1**; **5.º** As "chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço" causados à demandante revelam gravidade suficiente para merecerem tutela do direito (**artigo 496.º/1**, do Código Civil).

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

A demandante **A**, residente na Rua X, 0000-000, no concelho de Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2107/2020, contra o demandado **B**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação do demandado no pagamento da quantia de €2.500,00 a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega lhe terem sido causados por aquele na prestação de serviços que lhe contratou.

O demandado não apresentou contestação escrita e não esteve presente nem se fez representar na audiência arbitral.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da "Mediação" as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa "Mediação" foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da "Mediação" previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da "Resolução Alternativa de Litígios".

Na fase de "Mediação" não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase "Arbitral", em virtude da demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e aquele estar sujeito à arbitragem necessário nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):
Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, os demandados poderiam apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 17-05-2021, pelas 15:15.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e representou-se a si mesma.

O demandado não apresentou contestação escrita e não esteve presente ou se fez representar na audiência arbitral.

A tentativa de conciliação frustrou-se em virtude da ausência do demandado.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

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.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de "Mediação" ou "Arbitral".

Compete a este tribunal fazê-lo 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 (**artigo 306.º/1**).

A demandante pretende que este tribunal arbitral condene o demandado na indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que computou no valor de €2.500,00.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€2.500,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor total da indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que a demandante alega lhe terem sido causados pelo demandado em consequência da prestação de serviços que lhe contratou.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€2.500,00** (dois mil e quinhentos euros), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pela reclamante, os documentos que juntou aos autos, as suas declarações de parte e o depoimento da testemunha C, em que ambos se revelaram assertivos, coerentes, pormenorizados, seguros, espontâneos, autênticos e genuínos, e, por isso, credíveis, sem qualquer sinal de contradição entre si, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. A demandante é proprietária do veículo automóvel da marca "Mercedes Benz" matriculado no ano 2000 com a matrícula 0000;

2. No dia 02-03-2020 a demandante encontrou num café próxima da sua residência um panfleto publicitário do demandado anunciando a abertura da sua oficina de mecânica automóvel;

3. Do panfleto constava a oferta de um diagnóstico eletrónico gratuito para todas as viaturas mediante marcação prévia;

4. A demandante contactou telefonicamente o demandado, agendou o diagnóstico e entregou pessoalmente a sua viatura ao demandado no dia 18-03-2020;

5. Solicitou ao demandado que a contactasse logo que o diagnóstico estivesse concluído;

6. Decorridos alguns dias e como não foi contactada pelo demandado tomou a iniciativa de contacta-lo, mas todas as tentativas de contacto frustraram-se;

7. No dia 23-03-2020, pelas 17:00, apresentou-se na oficina do demandado, falou com este que lhe transmitiu que o diagnóstico ainda não estava concluído;

8. No dia 28-03-2020, pelas 17:00, apresentou-se, novamente, na oficina do demandado, e a resposta foi a mesma, ou seja, que a viatura ainda não estava diagnosticada;

9. Nesse mesmo dia, por volta das 20:00, o demandado contactou a demandante e informou que a viatura estava pronta para ser levantada;

10. No dia seguinte, sábado, a demandante contactou o demandado para combinar com o mesmo a entrega da viatura, falou com a esposa do mesmo, dada a sua ausência, e esta informou-a que teria de pagar a quantia de €1.439,10 por conta das reparações realizadas na sua viatura;

11. A demandante informou a esposa do demandado que não pagaria esse valor porquanto não contratou nenhuma prestação de serviços, tendo-se limitado a entregar a sua viatura para um diagnóstico gratuito;

12. A demandante só conseguiu levantar a viatura no dia 04-05-2020 após a intervenção da "D" junto do demandado;

13. A viatura da demandante registava 418202 quilómetros quando foi entregue ao demandado em 18-03-2020 e o depósito de combustível encontrava-se atestado;

14. Quanto a levantou a mesma registava 419175 quilómetros, o depósito encontrava-se meio cheio e o assento traseiro em pele estava queimado;

15. Estes factos ocorreram durante o período em que a viatura da demandante esteve depositada na oficina do demandado;

16. No dia 24-03-2020 a viatura da demandante circulou na autoestrada 17, na zona de E;

17. A demandante não autorizou o demandado a utilizar a sua viatura para qualquer fim que não fosse o diagnóstico;

18. O custo de reparação do assento traseiro em pele da viatura da demandante cifra-se em €500,00 acrescido de Iva à taxa legal em vigor;

19. O custo de meio depósito de combustível (gasóleo), à data dos factos, cifrava-se em €52,40 (40 litros * €1,31);

20. Os custos com portagens no dia 24-03-2020 cifram-se em €3,16;

21. A viatura da demandante percorreu 1200 quilómetros durante o tempo que esteva confiada ao demandado;

22. O custo desses quilómetros para a demandante cifrou-se em €432,00 (1200 * 0,36 – preço por quilómetro na administração pública);

23. A atuação do demandado causou chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço à demandante,

24. A ausência da sua viatura impediu a demandante de apoiar o seu pai, doente dependente de hemodiálise diária, designadamente nas deslocações ao centro de saúde.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23 e 24 pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha C;

b) Quantos aos factos n.ºs 14 e 20 pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral, pelo depoimento da testemunha C pelos documentos de **fls. 5/6** dos autos.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos pela demandante com a sua reclamação inicial.

Através dos mesmos foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, os danos causados no assento traseiro em pele da viatura da demandante, assim como a circulação da mesma e passagem por portagens num dia do período em que aquela esteve confiada ao demandado.

Revelaram-se determinantes, também, as declarações de parte da demandante e o depoimento da testemunha C, pai da demandante, que vive com ela e que revelou um conhecimento direto dos factos.

Do acima exposto resulto, então, para este tribunal arbitral, que a demandante cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, na medida em que provou os factos constitutivos do direito a exigir do demandado o pagamento dos danos que este lhe causou.

Todavia, da conjugação das normas dos **artigos 2.º** e **3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, com a norma do **artigo 344.º/1**, do Código Civil, a demandante sempre estaria dispensada da prova da desconformidade do serviço prestado porquanto daquelas resulta, a seu favor, uma presunção legal da desconformidade do serviço no momento em que o demandando lhe entregou a viatura após a prestação de serviços.

Incumbia, por isso, ao demandado, ilidir, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, tal presunção e provar, ao invés, que a prestação de serviços foi executada em conformidade e que não causou quaisquer danos patrimoniais e não patrimoniais à demandante.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a prestação de serviços executada pelo demandado revelou falta de conformidade e causou danos à demandante e, em caso de resposta afirmativa, quais as consequências para aquele.

Da matéria de facto resultou provado que foi a prestação de serviços executada pelo demandado que causou os danos patrimoniais (assento traseiro em pele queimado, consumo de meio depósito de gasóleo, circulação com a viatura, custos com a portagens), e os danos não patrimoniais (chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço, impossibilidade de transportar o seu pai para as sessões diárias de hemodiálise).

A convicção do tribunal formou-se a partir das declarações de parte prestadas pela demandante, pelo depoimento da testemunha C, pelos documentos juntos aos autos e, ainda, pela circunstância do demandado não ter ilidido a presunção legal resultante da conjugação das normas dos artigos **2.º** e **3.º**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, com a norma do **artigo 344.º/1**, do Código Civil.

O Decreto-Lei n.º67/2003, de 08/04, consagra no seu **artigo 1.º-A/2**, que o seu regime jurídico é aplicável, também, às prestações de serviços.

O objeto deste litígio diz respeito, precisamente, a uma prestação de serviços da qual resultaram danos para a demandante.

A esse respeito dispõem as normas dos **artigos 2.º** e **3.º**, daquele diploma, das quais resultam, em suma, que o prestador de serviços tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o estado em que se encontravam quando os recebeu (**artigo 2.º/1**), por um lado, e que o prestador dos serviços responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que conclui a prestação de serviços e os entrega, novamente, ao consumidor (**artigo 3.º/1**), por outro.

Ainda de acordo com o disposto no **artigo 4.º/1**, do mesmo diploma, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço à resolução do contrato.

Podendo o consumidor exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

A este respeito dispõe, ainda, a Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º** e **12.º**, ao consagrar que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (**artigo 3.º/alínea a**), que os serviços que lhe são destinados devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem (**artigo 4.º**), e, ainda, a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos.

No que concerne à indemnização o Código Civil consagra, por sua vez, que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (**artigo 562.º**), que tal obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (**artigo 563.º**), que o dever de indemnizar compreende o prejuízo causado (**artigo 564.º**) e, ainda, que a indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível (**artigo 566.º**).

A demandante alegou e logrou provar que lhe foram causados danos patrimoniais e não patrimoniais decorrentes em consequência da atuação do demandado.

No que concerne aos danos patrimoniais está em causa a danificação do assento traseiro em pele, o consumo de meio depósito de gasóleo, a circulação com a viatura durante 1200 quilómetros e os custos da portagem que totalizam a quantia de €1.102,16.

De igual modo a ausência da sua viatura causo-lhe chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos e cansaço.

Impossibilitou-a, inclusivamente, de transportar o seu pai para as sessões diárias de hemodiálise, uma vez que o mesmo reside com ela, sendo esta o seu único apoio, designadamente para o citado transporte.

Atente-se que o demandado "andou", literalmente, quase dois meses, a "enrolar", a demandante, e só a muito custo lhe entregou a sua viatura.

Durante esse período a demandante e o seu pai viram-se privados do seu único meio de transporte.

Não é preciso ser filho para perceber a importância que um automóvel tem para transportar um doente que carece diariamente de hemodiálise.

As regras da experiência e conjugadas com os juízos da normalidade da vida dizem-nos, claramente, que este tipo de situações é causa suficientemente grave para gerar o tipo de sentimentos que a demandante alegou e logrou provar.

De igual modo tais regras e juízos também nos ensinam que "andar" a ser "enrolado" durante quase dois meses acerca do prazo de entrega de um bem para depois ser confrontado com uma comunicação, por escrito, que o bem não seria entregue, gera, inevitavelmente, ansiedade, transtornos, chatices, stresse, em suma, falta de paz de espírito.

A esse respeito dispõe o **artigo 496.º/1**, do Código Civil, que *"1 - Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito."*.

De igual modo dispõe o **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, ao consagrar que*"1 – O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos."*.

Ora, para este tribunal arbitral os factos alegados e provados pela demandante consubstanciam danos não patrimoniais que revestem gravidade mais do que suficiente para merecerem a tutela do direito e serem, por isso, indemnizáveis por quem os causou.

A demandado ao autuar do modo acima descrito incorreu em responsabilidade civil contratual estando, por isso, obrigada a indemnizar os danos causados.

Quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.

O Código Civil consagra o princípio geral que *"Quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação."* (**artigo 562.º**).

Por sua vez, o **artigo 563.º**, do mesmo código, dispõe que *"A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão."*.

O princípio geral da obrigação de indemnização, consagrado no **artigo 562.º**, do Código Civil, conjugado com a norma do **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, determinam que a demandado tem o dever de reconstituir a situação que existiria caso não tivesse atuado ilícita e dolosamente.

Não sendo possível a reconstituição natural a indemnização pelos danos causados terá de fixar-se em dinheiro, de acordo com o disposto nos **artigos 564.º/1** (*"1. O dever de indemnizar compreende não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão."*), e **566.º/1** (*"1. A indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor."*), ambos do Código Civil.

Neste caso a reconstituição natural não é possível e, por isso, a demandado tem o dever de indemnizar a demandante em dinheiro.

A demandante quantificou esses danos em €1.397,84.

Considerando a atuação do demandado este tribunal considera perfeitamente adequada e justificada uma indemnização no montante de €1.397,84, pecando, até, por defeito, tendo em conta o critério previsto no **artigo 566.º/**2, do Código Civil.

Este tribunal conclui, assim, pela verificação de todos pressupostos da responsabilidade civil contratual e pela obrigação do demandado indemnizar a demandante pelos danos que lhe causou em consequência da sua atuação culposa.

Em face do exposto este tribunal considera que assiste razão à demandante no pedido formulado na sua reclamação inicial e reiterados nas fases da "Mediação" e "Arbitral", concluindo, assim, pela procedência da ação, ainda que parcial, e condenação no demandado no pagamento da indemnização peticionada a título de danos patrimoniais e não patrimoniais.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto que resultou provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência total desta ação arbitral e, consequentemente, pelo reconhecimento do direito da demandante a ser indemnizada pela quantia de €2.500,00 pelos danos patrimoniais e não patrimoniais causados pelo demandando.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno o demandado no pagamento à demandante da quantia de €2.500,00, no prazo máximo de dez dias a contar da notificação da presente sentença**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

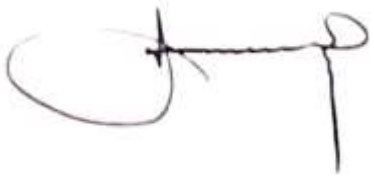
VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€2.500,00** (dois mil e quinhentos euros), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do artigo **15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 27-05-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,